

涉及健身、非法行医、事故车辆维修…… 宁波市消保委公布 2024年消费维权典型案例

3月7日,宁波市消保委联合各委员单位公布了2024年全市消费维权典型案例,涉及健身消费、非法行医、诱导消费、保险理赔等内容。

【关键词】:健身消费

200余位迈博健身房会员权益得以维护

2024年1月至3月,12345热线接到多位市民反映:海曙区复悦城迈博健身房年初停止营业,商家失联,原址新开业的另一家健身房声称与迈博不存在任何业务关联,遂拒绝原会员消费。由此引发群诉,涉及200余位会员。

相关部门于2024年3月牵

头组织现场调解,与新健身房、区相关职能部门、商场物业等友好协商,明确由物业提供便利,助力新健身房承接200余位原迈博会员服务,会员卡得以重新激活,原会员除部分新健身房没有的服务项目外其他项目可以继续使用,新健身房客源也同时得以稳定。

【关键词】:非法行医

非法行医致人伤残 赔偿45万元并被追究刑责

2024年2月21日,奉化区卫健局接到毛某投诉,称其女儿2022年3月在奉化某美容店做的水光针美容,出现所有针孔凹陷,要求卫健部门调查并协助赔偿。

奉化区卫健局立即介入展开调查,查明情况为:美容店经营者高某在未取得医师资格证书和医师执业证书的情况下擅自为吴某开展水光针注射美容,致其面部色素异常。经司法鉴定,认定高某注射水光针美容行为与吴某的颌面部色素异常存在因果关系,吴某的损害后果为八级人体残疾。

相关部门于2024年5月7日以涉嫌非法行医罪将高某移送

公安机关处理。2024年7月5日,宁波市医学会对高某的无证行医诊疗行为是否存在过错、过错与损害后果有无因果关系、责任程度及后果等级进行鉴定,鉴定报告结论为参照《医疗事故分级标准(试行)》三级丙等医疗事故的认定原则,吴某的损伤相当于三级丙等。

之后经调解,高某与吴某达成和解协议,除之前累计支付的10.788万元赔偿款外,高某再支付吴某赔偿款35万元,共计赔偿45.788万元,高某取得吴某的谅解。2024年10月29日,高某因非法行医罪被判处有期徒刑一年,缓刑一年六个月,并处罚金人民币五千元。

【关键词】:事故车辆维修

维修“返点”不可取,托修签约要仔细

2023年6月,张某的车辆发生交通事故后,其家人联系乙修理厂负责人胡某处理,胡某向张某家人支付了1万余元“返点”后,将车辆拖至甲修理厂,经保险公司定损,工时费与多个零部件更换总计近3万元。但车辆实际未在甲修理厂维修,而是由胡某带至丙修理厂维修并开具自己负责的乙修理厂发票。

之后胡某向车主交车时,张某发现车门打不开等多处问题,二次返修后仍未解决,且新增多处刮痕,经向业内人士咨询后得知,部分需要更换为原厂新件的

零部件只是进行了维修或者用拆车件旧件顶替。张某家人全额返还胡某“返点”费用,并于当年10月至2024年6月陆续向鄞州区法院提起诉讼。

最终,经法院判决,乙、丙修理厂退还全部维修费用,涉案车辆重新定损、维修,原维修配件返还给实际开展维修的丙修理厂,并由其承担二次损害赔偿。鉴于托修人张某和承修方未签订维修合同,张某不能证明双方约定更换零部件为原厂新件,其主张欺诈赔偿未得到支持。

【关键词】:平稳闭店

物美北仑店平稳闭店,实现预付卡零投诉

2023年10至11月,宁波银辉物美超市有限公司北仑银泰城店(以下简称物美北仑店)闭店,涉及已发出储值卡剩余额约90万元,缴纳社保的合同员工30人。

宁波经济技术开发区商务局根据《北仑区单用途商业预付卡(预付凭证)管理暂行规定》,积极发挥区预付凭证综合治理联席会议办公室职能,会同区委宣传部、区人社局等部门紧密协作,与物美北仑店多次沟通

协调,采取反复修订闭店公告、规范有序做好退卡登记与实际退卡、引流持卡顾客到其他区(县、市)7家实体店消费、派员对闭店期间购物秩序巡查等措施,确保闭店公告及时规范发布,闭店后预付卡处置和员工妥善安置。截至2024年2月,90余万元预付卡后续处理工作已全部完成,30名员工得到妥善安置,在此期间,涉及物美北仑店闭店的预付卡投诉数量为0。

【关键词】:不可抗力



邮轮游遭遇不可抗力,旅行社变更行程引发纠纷

2023年10月,陈某等10名游客报名参加宁波某旅行社组织的“跨越欧亚非海上丝路之旅”邮轮游,并全额支付旅游费用。在行程开始前16小时,旅行社告知陈某由于地区冲突原因,邮轮航线内的2个境外港口无法停靠,要求调整旅游行程。陈某认为旅行社单方面擅自改变行程、缩减旅游目的地,给自己造成重大损失。旅行社则认为旅游行程调整是因不可抗力造成,责任不在旅行社。陈某等10名游客以旅行社

擅自更改行程为由进行投诉,要求旅行社按照14000元/人给予赔偿。

经多次沟通协商,游客逐步明晰“因不可抗力解除合同,双方均无责”的法律原则,双方明确“因不可抗力影响旅游行程的,增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者”的法律规定。鉴于地区冲突原因更改行程影响了游客体验感,旅行社同意给予游客一定的经济补偿,双方达成和解,投诉人对调解结果表示满意。

【关键词】:诱导消费

理发店诱导消费近70万元 高新区消保委成功挽回43万元损失

从2023年11月起,高新区消保委先后收到8名消费者投诉,反映某理发店诱导顾客体验头皮护理项目,使用的惯用话术是描述头皮有虫卵并制造恐慌,消费者使用产品后须支付高额费用,前期的消费者涉及金额数百至数千元,2024年5月以后几名消费者反映分别花费数万元,最多的一名消费者于2024年5月31日反映被套路花费697176元。

区消保委汇总分析一系列投诉件,判断商家营销手法为先诱导后强制。对此,在管委会信访维稳会议上

向街道、公安等部门报备案源信息,请予重点关注这家经营主体;联动职能部门开展有因检查,重点关注营销宣传、化妆品质量问题,对商家无法提供进货来源的化妆品实施扣押行政强制措施;对上述投诉件中涉及的消费者、多名从业人员询问调查,摸清事情的来龙去脉后着手调解,从金额低的先入手,逐个突破。2024年8月14日,区消保委成功调解标的额最大的一起投诉件,为消费者挽回经济损失43万元。

记者 毛雷君 通讯员 龚颖 文/摄