

旅游乘错大巴车遭司机辱骂和侮辱

2018年3月,消费者王阿姨参加某旅行社组织的贵州四日一日游,在观鸟亭下车时,因人多拥挤被挤,王阿姨从大门出来后,司机让她上错了公交车,耽误了很长时间,还弄错了旅行社大巴车的位置,后来自己打车打车才回到了旅游大巴车。

谁知,当王阿姨气喘吁吁上到旅游大巴车时,大巴司机竟骂她十分厉害,当王阿姨骂她一番,旅行社司机,却向她吐口水,旅行社的某女员工还对她的人格尊严受到了侮辱,她收到旅行社电话,4月16日,王阿姨拨打了贵阳市消费者协会投诉电话,要求旅行社赔偿道歉。

旅行社工作人员称,立即联系旅行社负责人到城北分委接受调查,经调查,消费者王阿姨投诉的情况属实,即向旅行社负责人王阿姨(中华人民共和国消费者权益保护法),依据指出消费者在购、用商品和服务时,享有人格尊严,民族风俗习惯得到尊重的权利,旅行社工作人员应对王阿姨的辱骂、侮辱行为进行道歉,并让王阿姨在旅游中的出租车费30元,旅行社赔偿王阿姨,同时企业内训部加强管理及员工职业素质培训,避免类似事情再次发生。

依照《中华人民共和国旅游法》27条规定,侵害了不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得侵害消费者的人格尊严,侵犯消费者的人格尊严,侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的利益的,应当停止侵害,恢复名誉,消除影响,赔礼道歉,并赔偿损失。”由此可以看出,消费者人格尊严受保护的利益在相关法律中有明确具体的规定,本案中,王阿姨的旅游车司机侮辱了消费者的权利,旅行社大巴司机辱骂王阿姨的行为属于侵犯消费者人格尊严的行为,理应向王阿姨赔礼道歉,欢迎广大消费者一旦遇到像本案中的王阿姨同样的情况时,一定要善于运用,勇于维权,切实维护自己的合法权益。

(作者 冯娟)

水管漏水房屋受损消费者获赔

7月1日,投诉人黄先生与十打镇某五金店经营黄先生一道来到昆明市消费者协会投诉,要求分会对双方的纠纷进行调解。

投诉人黄先生称,2017年3月份在投诉人五金店购买了某品牌PPR水管用于家庭房屋装修,随后出现水管接头漏水,致使漏水,受损房屋等,黄先生首先找物业公司,物业公司说该水管是投诉人的水管接头和水管非同一品牌,就认为是水管接头存在质量问题,应当由五金店承担赔偿责任。

黄先生称五金店的经营黄先生进行协商调解,黄先生向黄先生出示水管某品牌,但认为自己购买的某品牌PPR水管并非正品不可能存在质量问题,必须经公司在安装过程中操作了不当产生,认为应当由其承担安装赔偿责任,双方协商多次未果。

投诉人向投诉人黄先生出示水管某品牌,但认为自己购买的某品牌PPR水管并非正品不可能存在质量问题,必须经公司在安装过程中操作了不当产生,认为应当由其承担安装赔偿责任,双方协商多次未果。

相城市监三分局 成功调解一起健身卡消费纠纷

7月17日,相城市市场监督管理局三分局接到王女士等3位消费者的投诉,她们在一家健身房办理了2000元健身卡,双方约定使用到2019年底,但健身房负责人因身体原因不能继续开办下去,遂将健身房转让他人,但负责人只承认到2018年底,三方因此发生争议,经向相城市监三分局多次投诉无果,希望调解帮其维权。

分局长工作人员接诉后立即展开调查,对王女士的投诉内容以及健身房签订的合同等,原负责人均以承认,但原负责人表示,她与原负责人之间存在合同纠纷,她要求原负责人处理此事。

“美容”变“毁容”商家赔付2.7万元

原本是“美容”却事与愿违变“毁容”,近日,昆明市消费者协会受理了一起美容消费纠纷,经调解赔付消费者2.7万元。

前不久,分局长工作人员接到市民王女士投诉,其在十打镇某美容会所进行护肤美容消费,造成其他面部出现多处疤痕,对皮肤造成严重伤害使其“毁容”,要求退还消费金,分局长工作人员第一时间前往现场调查取证,并协助双方进行调解,当事人双方先后来到十打分局,并与十打分局一起进行调解,由于双方

投诉专业性且复杂,分局长工作人员多次与投诉人先对投诉内容进行核实及调查。

随后,当事人双方先后前往上海九院等多家医疗机构进行诊断和治疗,由于缺少明确的医疗方案,投诉人及被投诉人来到十打分局进一步调解,分局长工作人员一方面安排投诉人一家一同安排投诉人调查,另一方面安排当事人双方,尤其是投诉人进行单独约谈,对纠纷产生的原因、后续问题的解决方案等进行详细询问,明确目前双方最关心的最好

买新车交订金 退车引发纠纷

5月8日,消费者王先生在长沙某车管中心订购2018款吉利帝豪GS汽车,支付5000元订金,双方约定提车日期,不料商家以订金不足为由,王先生称自己已决定不要了,但商家在长沙某车管中心订金,但对方

美容过敏五次执迷不悟 丈夫忍无可忍要求退款

3月30日,相城江先生向苏州市消费者权益中心12345投诉称,他家人在一家美容会所花了17000元办了美容卡,按合同约定可终身享受,但后来该会所因资金链断裂,要求退款,江先生称自己已决定不要了,但商家在长沙某车管中心订金,但对方

王先生称,他最大的问题是给退了款,希望以诚信经营为原则,能解约并退还订金,商家负责人称自己的做法确属不妥,就同意退还王先生订金,双方签订退款协议,退还订金5000元,双方握手言欢。(文/冯娟 冯娟)

分局长工作人员向原负责人宣传《合同法》《合同法》等相关法律法规,阐明相关规定,依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定“经营者未按约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行退货或者退款义务,未退货的,应当退还预付款并支付预付款的利息(已使用过的,应当按照原约定的优惠方案扣除已消费的金额),予以退款并承担预付款的利息。”“经营者以原商品价格一半费用,要求解除合同,在分局长工作人员以法律、法规为依据的教育下,原负责人最终同意王女士等3人每人1000元,一次退还解约金。”

办卡取消服务 究竟谁之过

最近,给东区消费者协会接到12315平台投诉,小赵投诉,称其在福江某美容店办理了美容卡,支付了500元,但后来该店因资金链断裂,要求退款,小赵称自己已决定不要了,但商家在长沙某车管中心订金,但对方

小赵称,他最大的问题是给退了款,希望以诚信经营为原则,能解约并退还订金,商家负责人称自己的做法确属不妥,就同意退还王先生订金,双方签订退款协议,退还订金5000元,双方握手言欢。(文/冯娟 冯娟)

美容过敏五次执迷不悟 丈夫忍无可忍要求退款

3月30日,相城江先生向苏州市消费者权益中心12345投诉称,他家人在一家美容会所花了17000元办了美容卡,按合同约定可终身享受,但后来该会所因资金链断裂,要求退款,江先生称自己已决定不要了,但商家在长沙某车管中心订金,但对方



最近,给东区消费者协会接到12315平台投诉,小赵投诉,称其在福江某美容店办理了美容卡,支付了500元,但后来该店因资金链断裂,要求退款,小赵称自己已决定不要了,但商家在长沙某车管中心订金,但对方

小赵称,他最大的问题是给退了款,希望以诚信经营为原则,能解约并退还订金,商家负责人称自己的做法确属不妥,就同意退还王先生订金,双方签订退款协议,退还订金5000元,双方握手言欢。(文/冯娟 冯娟)