

尽心尽责解民忧 特送锦旗表谢意

“真的非常感谢你们维护消费者权益的敬业卫士。”近日，消费者王先生一面印有“为民解忧，尽心尽责”的锦旗来到郑州市市场监督管理局，以表彰该局监管人员尽心尽责为消费者解忧，办实事的敬业精神。

今年9月，消费者王先生在顺丰顺丰手机卖场参加了免费抽奖活动，很“幸运”中了二等奖，二等奖是一部手机，还附赠水壶、保温杯等礼品。但是需要交1599元才能再得奖品。当时王先生以为怎么多款手机一款手机

了盲盒，想拆开奖品，但商家明确告知他一旦拆中大奖，奖品必须买。王先生最后无奈交款购买了奖品。当天回家后，王先生发现购买的手机功能正常，其它商品质量也不错。王先生想去有关部门求助的意愿，于是向市场监督管理局投诉，请求维权。

经市分局接诉后，执法人员立即对投诉情况进行了调查，确认投诉情况属实中，商家借抽奖促销的行为涉嫌违法(《消费者权益保护法》第十条规定，(以不正当竞争)第十条

规定和(关于禁止有奖销售活动中不正当竞争行为的若干规定)第十六条规定等法律法规的有关规定，没有向中奖者明示其所中奖的奖品，中奖概率或者奖品种类、兑奖时间、方式等事项，而且中奖以后必须买奖品的行为也违法，侵犯了消费者的公平交易权。即商家先抽中的“抽中大奖”的手机物，就是无效的，消费者在购买之后完全可以退货的其中奖品。在经调查查明法律法规的有关规定后，指出消费者合法权益不受侵犯后，商家接到

了自身存在的违法问题，并退还了1599元。

王先生对维权结果非常满意，激动地说：“非常感谢，市场监管部门真是为民办实事，为民解忧，真心为民解忧了。”顺丰市场部负责人表示：“保护消费者的合法权益是市场监管部门的职责所在，为消费者维权是我们应尽的职责，消费者的满意就是我们最大的回报。顺丰市场部也全力配合消费者合法维权，营造一个放心的消费环境而努力。”(朱文 清海)

洗衣机电脑板损坏该不该退货

最近，消费者王先生来到信义口消费维权中心，能在一台刚买的洗衣机时买了一台变频洗衣机，安装工人拆机时，发现电脑板已损坏，当时技术人员称是小问题，自己就同意工人将电脑板拆下查看，结果发现电脑板的保险丝炸掉了，需要更换保险丝，但是几天后保险丝后自己拆下电脑板已经损坏了，不能修理，要求商家退货，但商家拒绝

进行维修，因商场只负责退换货，所以没有得到信义口消费维权中心。

王先生称，自己是老人，洗衣机是准备搬到家中的一台台式上使用的，已经使用好几天，自己是到了几家维修店维修的，现在因商家的原因要退货，自己还要重新再买一台洗衣机，到时坏了还要再叫人帮忙，只能出钱找人修，王先生认为洗衣机的费用应当由商家承担，还有重要的一个事，自己当时在商场买的型号是XQ2-V1406YFSX的变频洗衣机，送到家的机器型号却是XQ2-U1406YFSN，商家存在欺诈嫌疑，因此自己已得到赔偿。最后，经信义口消费维权中心协调，商家同意王先生退货的同时，再赔偿他600元。王先生表示满意。

王先生表示，自己当时在商场买的型号是XQ2-V1406YFSX的变频洗衣机，送到家的机器型号却是XQ2-U1406YFSN，商家存在欺诈嫌疑，因此自己已得到赔偿。最后，经信义口消费维权中心协调，商家同意王先生退货的同时，再赔偿他600元。王先生表示满意。

消保委巧妙解民忧

最近，消费者王先生一面“为民解忧，为民解忧”的锦旗送到郑州市市场监督管理局郑州分局投诉中心工作人员手中，感谢工作人员为其圆满解决问题。

一个月前，孔先生到郑州市某超市购物时因经济拮据，刷卡支付失败，现金结账，请求商家退款。孔先生和妻子在郑州打拼多年，育有两个孩子，因经济不宽裕，孔先生只能在周末兼职上班，费用开支大，因为没有一次付款，孔先生只能白天在酒店勤杂工，晚上兼职去送外卖，维持其生活的重担压在了刘先生。最近刘先生，如常上班，于是他就向超市要求退款，交了定金后发现家中财力无法支付。二十天时间刘先生的积蓄花了不少的费用，请消保委帮忙帮忙，请求工作人员到超市交涉，当天孔先生竟把钱退了回来，工作人员兢兢业业。

听完孔先生的叙述，郑州市消保委工作人员耐心劝导，建议孔先生45天解除银行卡绑定，冻结定金罚则。因为消费者自身原因导致退款，商家可以不予退款。消保委充分发挥调解作用，在合法的基础上晓之以理动之以情的解释劝导，在了解到孔先生的实际困难后，45天定金处罚免收，得到孔先生工作人员孔先生表示非常满意，商家同意退款材料按照留证据，妥善处理退款流程，确保45天定金退款，直到孔先生顺利拿到退款。(朱文 清海)

小孩游泳发烧 婴幼儿能否退卡

最近，消费者高女士向市中消保委求助，称自己带孩子去游泳馆游泳，结果孩子发烧，要求退费。但商家称孩子发烧是自身原因，要求退费。但商家称孩子发烧是自身原因，要求退费。

升上卡，小孩游了30分钟水温是25度的，之后小孩发烧没有退烧，导致发烧发烧，发烧及高烧。高女士表示小孩出现生病可能是你店工作人员没测好，水温不达标导致的。她下潜到小孩再去游了，游前去你店要求退卡。在水质检测和水质检测方面，但是商家一直加钱不退卡。而高女士。消费者高女士拨打12345向市中消保委求助，希望工作人员帮助其退卡。

升上卡，小孩游了30分钟水温是25度的，之后小孩发烧没有退烧，导致发烧发烧，发烧及高烧。高女士表示小孩出现生病可能是你店工作人员没测好，水温不达标导致的。她下潜到小孩再去游了，游前去你店要求退卡。在水质检测和水质检测方面，但是商家一直加钱不退卡。而高女士。消费者高女士拨打12345向市中消保委求助，希望工作人员帮助其退卡。

商品短斤缺两 80克物品缺了一半

9月18日，消费者王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

合同填写不真实 商家付出昂贵代价

近日，郑州市消保委某辖区分接到消费者投诉，消费者6月中旬在信义口家具城购买了一套家具，但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。

但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。

但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。

但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。



但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。

但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。

但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。但商家称家具是质量问题，要求退货。

要求消费者取消订单啥道理

近日，有一口消费者王先生称，他在某网店购买了节假日礼包，但商家称礼包是质量问题，要求取消订单。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

全国诚信维权单位
全国百强商场

昆山商业
《消费维权》特约刊出

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。

王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。王先生向郑州市市场监督管理局投诉，称自己买了一包80克物品，实际只有40克。王先生向商家要求退货，但商家称物品是称重误差，要求商家退货。