

聚焦 3·15

市消协发布十大典型案例

办了游泳卡,店面转让;购买洗地机,故障频出;家政失诚信,合同难解……3月14日,太原市消费者协会面向社会发布2024年投诉典型案例,涉及预付卡、家电维修、家政服务等多个消费领域。

办了游泳卡 店面却转让

王先生在某健身服务公司办理游泳健身课年卡,并签订合同。后来,该公司陆续以装修、放假等名义不能正常开课。再后来,有会员得知店面要转让、老板跑路,甚至拖欠内部员工工资,会员要求退款赔偿或正常消费。

消协受理投诉后,充分了解事情经过和消费者的诉求,以及健身房经营状况、跑路原因等,收集证据,对投诉事项进行调查核实。后因健身房老板已跑路,无法联系到相关负责人,消协不具有强制执行力,无法调解,根据掌握的情况向消费者提供了合理的建议和指导,支持起诉。

购买洗地机 故障却频出

贾先生花4600元购买了一台洗地机,使用后发现根本无法打扫干净。联系售后,并按照售后人员告知方法对洗地机进行各种重新设置、更换抹布等操作,但没有效果。随后又联系门店,销售人员同意维修。维修后机器并没修好,反而毛病更多。联系门店负责人,称可以换机,但贾先生担心是机器本身问题,为避免换新机后再次出现问题,他要求退货退款。维权半年,依然没有解决问题,遂向消协求助。

接到投诉后,消协积极与双方沟通了解情况。商家提供了该产品的检验检测报告,未发现问题;贾先生提供了购机时签订的合同,其中明确规定:产品有质量问题,90日内可以要求免费修理、换货、退货。贾先生要求退货。经调解,商家答应给贾先生更换同款产品,并补偿500元。贾先生不认可。消协建议通过其他法律途径解决。

家政失诚信 合同解除难

2024年3月,李女士在某家政公司交了为期半年的服务费4200元。其间,家政公司屡次介绍毫无经验的育儿嫂,有的还存在虐待婴儿行为。李女士与家政公司沟通无果,对方拒不履行合同义务,未到期就不再介绍育儿嫂。李女士的诉求是退还剩余款项,并予以道歉。

消协受理后,根据双方签订的合同,针对家政公司不负责任的行为,李女士有权解除合同,维护合法权益,家政公司应当给予补偿。经调查、调解,双方未达成一致,终止调解。

学习遇骗局 谨慎签合同

2024年8月,盘女士在某信息咨询有限公司共计支付3580元商业插画提升课费用,并签订合同。机构老师承诺可一边学习,一边接稿赚钱。上课期间,盘女士觉得课程质量不佳,对自己没有任何帮助,认为该公司宣传存在虚假成分,提出退费,但机构的退费方案不能接受,且合约中相关条款显失公平性,对消费者不利,遂请消协介入。

消协受理后,联系投诉人了解详细情况,包括培训合同的签订、培训内容、费用和介绍工作情况等。同时,向该培训机构了解情况,核实投诉事实。经调解协商,培训机构最终同意退费。

培训退费难 签约要注意

2024年7月,张女士报名参加某知名培训机构的“培养尊享班”,交纳10800元培训费用。上课10天,由于课程不适应和身体原因请假,导致剩余课时未上,在与机构协商退费时出现纠纷,投诉至消协。

接到投诉后,消协立即开展调查,培训机构认为该学员虽然请假未上课,但未明确提出退班,没根据合同办理相关手续,机构产生的住宿等相关费用,学员应当承担;学员提出不同意见,消协组织双方进行调解。最终,双方达成和解。

退货有条件 一定要看清

王先生于2024年8月21日在某平台公司所运营的品 牌店铺花1258元购买平板电脑一台,8月24日签收并激活,后觉得不太满意准备退货,该商家以设备联网已激活为由拒绝退货退款。王先生认为不联网、不登录App无法测试平板性能,但商家却以激活为由拒绝退货,王先生向消协投诉要求退货退款。

调解过程中,消协积极寻求双方都能接受的解决方案,双方均能提供充足证据,但此案例中商家在消费提醒中已提示:已激活的数码产品如无质量问题,不支持7天无理由退货换货。经多次沟通,最终双方达成和解。

合同属无效 最终退了款

傅先生在某汽车4S店订购一款车,签订汽车销售单(未盖章),总价110000元,交预付定金3000元,规定为保证本订单的有效履行,从订单签署之日起,任何一方不得擅自毁约或要求退还预付定金。但签订合同后双方出现纠纷,傅先生要求退还预付定金,双方多次交涉,商家拒绝退定金。傅先生向消协求助。

接到投诉后,消协立即介入调解,因双方签订的汽车销售单(未盖章)属无效合同,经多次沟通,最后,商家愿意退还3000元。

统筹非保险 合同有猫腻

2024年9月,徐先生交保险联系某保险公司的代理商,对方承诺车险商业险的签约主体是某保险公司,但9月20日转账后发现收款方并非某保险公司,而且出具的是安全统筹合同,双方签订合同时明显有重大误解,显失公平。徐先生想要申请退款,还要扣除30%的手续费,他希望全部退款,遂向消协投诉。

汽车统筹不是保险,而是一种交通安全统筹服务,属于交通运输行业内部的互助行为。消协依据相关法律法规和消费者权益保护原则进行调解,指出从事安全统筹的公司并非依法经批准设立的保险公司,应根据合同履约。经调解,双方协商未果,建议徐先生向人民法院提起诉讼。

条款太苛刻 退费无结果

某女士为孩子在托育机构办理入托,签订一年合同,缴费27600元。因为孩子小、抵抗力差,入园几天后得急性肠胃炎、支气管肺炎三次住院治疗,全年在托育机构上课36天后,一直在家休养。该女士感觉没上几天课,要求机构退还剩余费用,双方协商无果,投诉到消协。

经消协调查,托育合同中关于退费一项规定:“本协议签订3日以上,托育机构有权不退还未付且剩余未上的托育费。请假条款中提到每月出勤5天(含)以上,则计为一个月托育费用;整月不出勤或出勤不够5天则计为半个月托育费用。”双方各执一词,调解人员认为确实存在格式条款问题,但双方无法达成和解,建议消费者向有关行政部门投诉,或向人民法院提起诉讼。

承诺不加价 实际加了价

王女士在抖音直播间拍下某景区4个人499元团购,当时明确询问是否有其他自费项目,直播间营销人员称无其他隐形消费。到达集合地后,对方以各种理由要求每人加价130元,否则不予接待且无法退费。王女士被迫接受,选择加价出行。后向消协投诉,要求退还相关费用并道歉,且整改其虚假宣传行为。

接到投诉后,消协及时受理并对合同、收据、广告传单等证据进行调查,分别听取双方阐述。经多次调解,商家同意退还消费者300元,消费者不同意,双方无法达成一致,建议走司法程序。

记者 李晓琳



3月13日,杏花岭区园林绿化中心组织干部职工,在东峰路开展义务植树活动。大家挥锹铲土、扶苗填坑,分工协作、配合默契,50余株国槐树苗在东峰路“安了家”。
李杰华 摄

我省启动 退役军人线上招聘会

本报讯 春风送岗,职启未来。3月15日,由山西省退役军人事务厅主办的2025年山西省退役军人线上招聘会启动。

此次招聘会旨在扎实推进我省退役军人高质量充分就业,让用人单位和退役军人求职者精准对接,为退役军人稳就业和企业保用工注入“春风力量”。

线上招聘会汇聚省内外200余家知名企业,招聘涉及环保、旅游、教育、能源、科技等多个领域。招聘期间,太原纸先生再生资源回收科技有限公司、华强方特(太原)旅游发展有限公司、晋盾防护(山西)科技有限公司、山西华亚众盟企业管理咨询有限公司、山西道蓝新能源科技股份有限公司和唯实重工股份有限公司等企业将陆续在线上发布热门招聘信息,推出企划经理、行政助理、安全专员、军工业务经理、事业合伙人、大客户代表等高中低端招聘岗位,更好地满足自主就业退役士兵的不同求职需求。

线上招聘会将持续至3月31日。
(弓凤飞)

太原学院至西桥地铁站 开通直达专线

本报讯 3月15日记者采访太原公交公司获悉,为方便太原学院、太原旅游职业学院、山西青年职业学院师生换乘地铁2号线出行,太原公交公司开通太原学院西北门至西桥地铁站的直达专线线路。

专线线路由太原学院西北门开往西桥地铁站,由太原学院西北门出发,途经大昌南路、汾东大街、人民南路后,抵达西桥地铁站。

太原学院西北门发车时间为,周五14时、15时、16时、17时、18时;周六、日9时、10时、11时、14时、15时、16时、17时、18时。票价为1元,刷卡不打折,各类免费卡(证)无效。

太原公交公司工作人员表示,上述发车时间会根据客流调整。
(齐向真、周江)

检察机关 开展普法宣传

本报讯 3月15日上午,杏花岭区检察院联合相关部门、企业,在万达广场开展“3·15”普法宣传活动。连日来,为进一步增强消费者的法律意识和维权能力,营造安全放心的消费环境,我市两级检察机关联合相关部门,开展“晋心守护权益 共筑满意消费”普法宣传活动。

3月14日,市检察院、小店区检察院联合开展宣传活动,检察干警耐心地解答消费者提出的法律问题,并结合工作实际,分享了线上线下常见的购物陷阱和维权技巧。万柏林区检察院干警结合办案实际,介绍了检察公益诉讼的范围、工作流程等,鼓励群众积极举报食品药品安全领域侵害消费者合法权益、损害社会公共利益的行为。尖草坪区检察院干警对养老机构食品安全进行公益诉讼专项监督,联合行政机关工作人员实地走访查看了养老机构食堂食品经营许可证和工作人员健康证办理情况,食品原材料是否安全、食品留样是否规范、餐具是否消毒等。

(刘友旺 文/摄)



3月14日,尖草坪区市场监督管理局在天美杉杉奥特莱斯广场太原店东广场举办2025年“走进3·15 优化消费环境 市场监管在行动”主题 活动,对消费者点选的蔬菜、水果等6种农产品进行农药残留快速抽检。
张澍宏
刘志刚
摄影报道

太原公布珠宝首饰抽检结果

本报讯 3月15日,太原市市场监督管理局发布2024年贵金属及珠宝玉器质量监督抽查信息通告。其中,合格产品104批次、不合格产品16批次(含1批次拒检)。

据了解,不合格产品包括:迎泽区百利源珠宝行销售的足金戒指,不合格项目是印记未注明厂家代号;迎泽区李德胜珠宝店销售的足金吊坠,不合格项目是印记未注明厂家代号;阳曲县明珠珠宝店销售的足金戒指,不合格项目是印记未注明厂家代号;迎泽区金伯爵珠宝经销部销售的18K金钻石戒指,不合格项目是拒检;山西北美新天地奥莱商贸有限公司销售的金750套链,不合格项目是标签未注明珠宝玉材质地名称;太原市达斯利贸易有限公司销售的金750戒指,不合格项目是标签未注明珠宝玉材质地名称;太原市福人德商贸有限公司销售的和田玉手链,不合格项目是印记未注明厂家代号,标签未注明贵金属材料和纯度;杏花岭区皓宇工艺品店销售的和田玉项链,不合格项目是未注明镶嵌金属材料名称;小店区绿生生玉石店销售的黄龙玉项链,不合格项目是标签珠宝玉材质地名称含混不清;太原市鑫尚韵贸易有限公司销售的金750链牌,不合格项目是标签未注明珠宝玉材质地名称;小店区益诚翠佛堂珠宝行销售的18K金K镶嵌饰品,不合格项目是印记未注明厂家代号,标签未注明珠宝玉材质地名称;太原意卡米诺文化传播有限公司销售的中国风水草玉髓手串,不合格项目是印记未注明厂家代号,贵金属材料及纯度,无标签;太原意卡米诺文化传播有限公司销售的浅蓝玉髓弹力手链玫瑰念珠,不合格项目是印记未注明厂家代号,贵金属材料及纯度,无标签;山西天沐珠宝有限公司销售的手串项链配饰珠,不合格项目是无标签;山西七凤阁珠宝有限公司销售的耳钉四叶草攻,不合格项目是印记未注明厂家代号,无标签;山西饰之轩珠宝有限公司销售的彩金女戒,不合格项目是印记未注明厂家代号,无标签。

(张勇)

(上接第1版)“大餐领先,小餐新鲜”,餐饮品牌一直是太原万象城的优势品牌,近期新开的餐饮品牌山缓缓,自开业以来就受到广大市民的热烈追捧,在全天候接餐的情况下,就餐人员仍络绎不绝。

此外,以香奈儿、兰蔻为代表的化妆品品牌,也是太原万象城的亮点之一,化妆品以其独特的美容体验、独家套盒产品和积分活动,深得消费者喜爱。顾客经常光顾的Ole超市、万象影城,业绩表现均位列山西省第一。

同时,根据不同消费群体,在基础服务基础上,不断完善 Mama care、Kids care、Lady care、Pets care 等针对母婴、儿童、女性和宠物家庭的四大服务体系,持续研究顾客购物过程需求,优化及创新车场服务、雨天服务及暖心服务等模式,提供全方位贴心服务,打造特色标杆服务,不断提升消费者体验感。

引领万象 吸睛又吸金

“非遗年货节三楼N次方城”超有看头,各种传统手工艺术品琳琅满目,直接把过年的氛围拉满了。帕丁顿熊也换上新装,年味满满,还入驻了很多新店。还有泡泡玛特,盲盒的快乐谁懂啊。馋了很久的辣可可终于来了,爱吃的月

满大江也是吃到了,千层肚好香呀……网友的留言里都是对万象城满满的爱和期待。

万象城目前会员数量突破120万,活跃会员突破30万。万象城相关负责人表示,万象城依托五大条线会员俱乐部,聚焦各类兴趣社群,联动品牌落地骑行友好、宠物友好等社群建设,实现会员群体的进一步开拓、促活及消费转化,联动场内外品牌和异业机构,在原有亲子家庭活动的基础上,向青年成长类社群探索开展,挖掘“新兴兴趣群体”消费潜力,真正打造目标客群喜闻乐见的社交场景。

值得一提的是,太原万象城从筹建、开业至今,得到了各级政府的大力支持,在安全管理、应急演练和值守、交通秩序、消费者权益保护等方面,也得到了各级政府的指导和支持,获得了全国“119”先进单位、山西省商业综合体消防安全管理示范创建“标兵单位”、山西省放心消费示范创建培育单位(示范区域)、共青团山西省委青年文明号等荣誉称号。

截至2024年年底,万象城平均每年免费为400家商户企业、万余名从业人员、120万会员及商圈党员、顾客提供休息、咨询、宣传、教育、志愿活动等服务,总计接待各级调研参观120余次,提供上万个就业机会,总纳税金额超3亿元。

记者 贺娟芳

尖草坪法院审理一案例入选人民法院案例库

本报讯 3月10日,尖草坪法院消息,由该院郑莉秀法官承办并撰写的《靖某霞诉太原富某房地产开发有限公司生育保险待遇纠纷案》,日前入选人民法院案例库,这也是尖草坪法院首个入库案例。3月8日,最高人民法院院长张军在第十四届全国人民代表大会第三次会议上作的最高法工作报告中,提及了这起案件。

人民法院案例库是由最高人民法院统筹管理并建设的案例资源库,收录经最高人民法院审核认为对类案具有参考示范价值的权威案例,是最高人民法院推出的新的“公共法律服务产品”。人民法院案例库的建设,在统一法律适用、规范法官自由裁量权、最大限度避免“类案不同判”等方面发挥了重要的作用。

在这起案件中,原告靖某霞入职太原富某房地产公司,生育后,休产假128天,该公司批准其休假天数,并在其产假期间向其支付工资人民币3991.42元。因公司向其支付的产假期间工资低于其依法应享受的生育津贴,靖某霞诉至法院,请求判令:被告太原富某房地产公司向

原告靖某霞支付产假期间工资差额23556.76元、生育医疗费1300元。

尖草坪法院经审理查明,靖某霞在任职期间,太原富某房地产公司持续为其缴纳社会保险,靖某霞生育后,社保机构已向该公司支付靖某霞的生育医疗费1300元、生育津贴23344.83元。而在靖某霞休产假前一年,其月平均工资为6911.52元。最终,法院判决,被告公司于判决生效之日起十日内支付靖某霞产假工资差额23556.76元、生育医疗费1300元。宣判后,双方当事人均未提起上诉,判决已发生法律效力。

法官表示,妇女作为劳动者的合法权益依法应当得到保护。用人单位应发挥扶助妇女的社会职能,重视女性劳动者的生育权益,及时足额为女性劳动者缴纳社会保险并按时申报、支付保险待遇。本案的裁判体现了法律对于女性劳动者生育权益的保护,彰显了稳就业惠民生的司法价值,具有积极的导向意义。

(任蕾)