

雷厉封行
直击维权

“3·15”系列报道

市民遭遇：
所购盒装草莓已腐烂长毛

10日下午,市民徐梅在该商场以39.9元的价格,购买了一盒“红颜草莓”。这盒草莓名字诱人,可没有想到,里面却已变质。回家后,当她拆开包装才发现,盒子内的草莓,一共15个,其中4个已坏掉。

徐梅提供的购物收据显示,她当时购买了巧克力、薯片、酸奶、啤酒等商品,总额为246.41元,结算时支付了213.46元。

“有些顶部带着白色霉菌,有些底部已经腐烂。”徐梅用手机拍下这些坏掉的草莓,并立即联系这家超市的全国客服热线,但却无人接听。随后,她又把照片上传到该超市的客服官方邮箱。

徐梅还拨打了该商场的客服电话,对方告诉她可以退货处理,并给出在原价基础上5倍赔偿的处理方案。最终,她获得了199.5元赔偿金。

与徐梅有同样遭遇的李芳却有不同结果。3月10日,李芳在这家商场货架上购买了一盒“红颜草莓”。结果,在包装遮挡的地方,她发现有几个草莓已明显变质长毛。当她将这一情况反映给该商场的工作人员时,得到的答复却是:草莓属于农副产品,变质无可避免。商场拒绝给她赔偿。

3月12日,成都市金牛区蜀汉路一家大型超市,货架上一盒盒摆放齐整的草莓,在灯光的映照下格外鲜艳,工作人员正忙着推销。就在前不久,有两位市民向商场投诉,反映盒装草莓可能存在变质、发霉等问题,似乎并未起到效果。

记者拆开一盒包装完好的草莓发现,里面有3颗草莓底部已出现灰褐色,和货架上红艳艳的草莓,完全是两个样。对此,商场工作人员回复称,如果发现草莓是坏的,消费者一般不会去买。而一旦发现草莓变质,工作人员会立刻更换。

华西都市报·封面新闻记者 宋潇

买盒装草莓遭遇“美丽陷阱”
15个草莓有5个是坏的

盒装草莓中有的已经腐烂。

后来,李芳将这一情况发布到网上,并反映给成都市市场监管部门,希望能够加强管理,让消费者吃到放心食物。

记者亲测：
15个草莓其中5个是坏的

12日下午,记者来到蜀汉路这家大型超市。在生鲜水果售卖区,货架上摆放着“红颜草莓”。有售卖29.9元一盒的,也有39.9元一盒,重量分别标注为250克和400克。

商场回应：
看到不新鲜
为何还要买？

13日下午,记者将这一情况,反映给该商场客服中心。

“肉眼都能直接看到有损坏,但当时已经买走了啊!”客服工作人员回复称,草莓难免会有磕碰损伤,加上保存时间比较短,所以存在变质长毛,这是没法避免的。顾客既然肉眼都能看到有损坏,“为什么当时还要买走呢?”

谈及之前是否有人反映过“红颜草莓”存在生产日期、生产厂家缺失等问题,该工作人员说,这些信息可能在大箱子上才有标注,而箱子里包装好的一盒盒草莓取出后,由人工分拣到货架上。

该工作人员表示,如果商场内的售货员发现商品不新鲜,会及时更换。

扫二维码
看本文视频进口摩托车送4S店维修
原装配件竟被拆下装别人车上
工作人员称“只是借用”

成都市民王先生是个“摩托车发烧友”。2018年11月,他以15万余元的价格,在成都市武侯区广福桥杜卡迪4S店,提走一部杜卡迪摩托车。后来,因出事被送回去维修。不料,最近王先生到4S店才偶然发现,有人在自己的摩托车上动了手脚。工作人员在未征得同意的情况下,擅自更换了车上的“快速换挡系统”,在质疑4S店为什么这么做时,对方给的理由却是要给另一辆车“做测试”……

华西都市报·封面新闻记者 宋潇

修车
遭遇 未经同意
4S店拆掉爱车配件

去年11月,王先生在杜卡迪4S店,喜提一辆价格153000元的杜卡迪“SuperSport939s”,加上车辆购置税13000元和保险13000元,花了将近18万元。一个月后,王先生的爱车发生了事故,被送回4S店维修。由于这款车的官方配件订货周期很长,维修也需要花时间,“国内有现货的需要大概两周、没现货的三个月以上。”

王先生称,当时在4S店,还有另外一辆同款车型正在维修,该车车友给他打电话,问他能不能先借一部分国内现有的配件,安装到车上。“反正我的车还要修一段时间,为了方便车友就同意借用一部分零件。”

店方
回应 做“测试”
借用完了会放回去

王先生和4S店的争执焦点,在于4S店明知其拒绝拆掉换挡杆的情况下,偷偷拆了零件,破坏了车辆的完整性。

3月13日下午,记者来到该4S店售后维修处。该店售后负责人刘先生称,当时拆掉王先生车辆的快速换挡系统,是为了给另外一辆车做测试。“作为进口车,配件到货速度不是很快,我们在测试某些配件好与坏时,可能会用到其他配件,用完了就会放回去。”

而为了表示对王先生的歉意,4S店愿意给王先生更换全新的快速换挡系统,并且赠送一次价值1000多元的免费保养。

“他说要赔偿摩托车原价30%至50%的金额,这个要求我们无法接受。”刘先生告诉记者,王先生曾提出要求,让4S店作出赔偿。但王先生否认了这个说法。他说,他只是要求4S店在更换系统的基础上,赔偿他两到三万元。

双方未能就赔偿方案达成一致意见,目前市场和市场监督管理部门已经介入。

今年2月23日,杜卡迪4S店的售后工作人员询问王先生,除了借用的配件外,能否使用一下他车上的换挡杆。

在王先生提供的与4S店工作人员的聊天记录中可以看到,工作人员提出换掉王先生车辆的前轮轴、前轮螺丝和左车把,还注明要拆掉换挡杆。但王先生坚决不同意,“我的换挡杆没有问题,我告诉他们没坏的东西都不要拆。”他反复强调了这点,工作人员回复:“好的。”

谁知,3月4日,王先生想进店看看爱车的维修进度。不看不要紧,一看吓一跳:“岂止是换挡杆,它们把我的整个快速换挡系统都拆了。”



王先生购买摩托车的4S店。



王先生购买的进口摩托车。

扫二维码
看本文视频用新车的价格买到疑似“二手车”
车主状告销售方获赔40万

喜提新车的激动劲还没过去,却在车管所申领临时号牌时,被浇了个“透心凉”。市民张先生的车是2018年6月,在遂宁以13.38万元购买的,但在前往当地车辆管理部门办临时牌照时,经系统查询,该车已办理过临时牌照且未注销。

怀疑该车为疑似二手车后,张先生与销售商和服务商展开了近两个月“拉锯战”,他要求销售商退还购车款并赔偿。在协商无果下,他将售车的销售和服务商告上了法院。

今年3月15日,华西都市报·封面新闻记者从遂宁市射洪县人民法院获悉,法院审理认定售车方在销售过程中存在欺诈,根据《消费者权益保护法》相关规定,判决服务商退还张先生全部购车款,并按购车款三倍共40.14万元赔偿。

2018年6月11日,在几经对比后,张先生在遂宁看中了众泰T700(2017款2.0T自动尊贵型)汽车。而后,他同遂宁四川鸿铭汽车服务有限公司签订了《订车协议书》,以13.38万元的价格预定,并由该公司代买保险、代办上牌,并特别约定“新车”。两天后,张先生通过银行转账方式向该公司支付了购车全款。

在收到这笔购车款不久,该公司法定代表人袁先生便前往四川川泰百车汇汽车销售有限公司将该车提回遂宁射洪县。在提车时,袁先生发现该车已经安装有前后保险杠、雨档器、门把手及金属挂件,甚至还贴了膜。

然而,买车的张先生却被蒙在鼓里。在看到新车后又支

付保险费6763.89元。同年7月3日,他与袁先生拿着汽车合格证,以及销售公司出具的《机动车销售统一发票》,前往当地车辆管理部门办理临时牌照。

浇灭张先生热情的,是经系统查询后发现,该车已办理过临时牌照且未注销,导致他的临时牌照没法办理。这车是二手车还是被人退掉的问题?这些问题让张先生无法平静。在与销售方几度协商无果后,他将销售和服务商告上法院。

据了解,审理过程中,四川川泰百车汇汽车销售有限公司表示,在购买车辆交付买方时,发生纠纷后即推卸责任,辩称不是汽车买卖合同的当事方,这已违反民法诚实信用原则,侵害了消费者和第三方的权益。此外,本案中售车方辩称对车辆存在问题不知情,但未提供足够证据证明,则应认定售车方在销售过程中存在欺诈,应承担《消费者权益保护法》第五十五条第一款承担惩罚性赔偿的责任。

最终法院判决,撤销张先生与销售方的《订车协议书》,张先生将车归还,销售方四川鸿铭汽车服务有限公司退还全部购车款和保险费。同时,赔偿张先生三倍购车款共40.14万元。

华西都市报·封面新闻记者 杨力

全面打赢碧水保卫战
琼江流域年底前水质达标

华西都市报讯(记者杜江茜)3月16日,记者从四川省生态环境厅获悉,今年,是全面打赢碧水保卫战的开局之年,全省水污染防治攻坚战就是要打响3个标志性战役,其中两个战役都与琼江治理有直接关系。

在琼江流域水污染防治工作攻坚会上,任务再次被明确,全省今年将加强琼江流域水污染防治力度,大力削减总磷、氨氮、化学需氧量等主要污染物排放,确保琼江流域年底前水质达标。

琼江是涪江一级支流,发源于乐至县,流经遂宁市、铜梁区,全长约240公里,其中四川段长120公里。

据省生态环境厅副厅长李岳东介绍,实现琼江水质2019年达标,2020年稳定达标,对涪江流域水质达标意义重大。

李岳东表示,在全面打赢碧水保卫战的开局之年,省委部署了3个标志性战役,实施重点小流域挂牌整治,着力解决小流域污染突出问题;开展全省“三磷”综合治理,着力解决总磷污染突出问题;组织涪江流域污染防治大会战,实现涪江流

域水质稳定改善。

李岳东坦言,“这三个战役中,其中两个都与琼江流域水污染防治有直接关系,可见,开展琼江流域治理攻坚战就是打好3个标志性战役的重中之重,也是短期内实现水质改善,确保光辉断面水质达标的根本要求。”

琼江流域水污染防治工作攻坚会明确,流域各地要进一步加强各种污染源和生活污水处理厂管控,确保污水处理设施稳定运行,企业废水达标排放。同时,对生活污水处理设施暂时未能建成的地方,要抓紧制定应急方案,尽快解决群众身边污水直排、污水横流的等问题,确保琼江流域水质在短期内尽快改善,2019年全年水质达到Ⅲ类。

值得注意的是,经研究决定,省生态环境厅将成立琼江流域污染防治攻坚指挥部,同时设立科技支撑小组和水质预警两个小组。指挥部每月定期调度流域攻坚推进情况,公开水质状况,实施水质预警,每两个月召集流域相关市县召开协调会,协调解决工作中遇到的难题问题,推动流域污染防治攻坚落地生效。

平安产险业内首推“信任赔”服务
最快理赔仅耗时49.8秒

近日,车主张先生下班途中,不慎碰撞石柱,造成车辆左侧受损,立即拨打95511报案,平安客服人员告知张先生平时驾驶习惯良好,符合平安新推出的“信任赔”服务条件,随后,张先生在客服人员的指引下,通过平安好车主App申请了信任赔服务,仅耗时79秒便完成了自主理赔。

1月25日,平安产险在全国范围上线车险信任赔服务,通过人工智能和数据模型算法,匹配车主信任理赔额度,车主可在额度内自主理赔,出险后只需“报案上传照片、确认接收赔款”两步,即可赔付到账。从上线一个月后,案均赔款1286元,最快一单理赔仅耗时49.8秒,平均理赔耗时167秒。

据平安产险相关负责人介绍,传统的理赔模式基于风险审核,包括查勘、定损、核赔、复堪、收单等流程,单个案件平均产生5.18个人工作业流程,需要与客户反复沟通8次左右,而“信任赔”是结合平安产险4300万车主大数据,基于图片定损、OCR票据识别、生物识

别等技术搭建的AI智能理赔信用模型,为每位客户配置理赔信任额度,额度内的理赔款,由客户自主操作赔付,全程将不再产生理赔人工审核作业,将客户在理赔中的繁琐缩减为零。

极简理赔流程背后,是平安产险基于30多年数据经验积累。长期以来,理赔都是保险公司做的,广大车主不能参与其中,平安产险创新通过AI+大数据建模画像,对于广大低风险、无风险的车主提供差异化服务,打造全新的车险理赔体验,是市场车险理赔服务迭代升级的一个良好开端。

近年来,平安产险将人工智能、区块链、云计算、大数据等最新技术不断应用于保险全流程管理,将产品与服务融入客户需求场景,依托平安好车主APP、智能一体机等设备,推动客户全流程服务线上化、数据化,实现客户智能录入、智能验车、自助批改、自助理赔等多种智能服务,充分让广大车主体验到科技背景下保险服务的便捷与简单,畅享保险服务新时代。

渤海银行成都分行积极开展
“3·15”消费者权益保护宣传活动

为提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,在“3·15国际消费者权益日”临近之机,渤海银行成都分行组织全辖各网点积极开展消费者权益保护宣传系列活动。

本次活动以“权利·责任·风险”为主题,渤海银行成都分行共计15家网点投身到宣传活动中,采取多种方式,前往不同地区宣传消费者拥有的各项法定权利,普及金融消费者权益相关内容,加强金融消费者风险责任意识教育,提升金融消费者的风险管理能力和责任承担意识,引导金融消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。

位于成都各行政区划的网点机构纷纷前往社区、楼盘等人流量较大的区域开展宣传活动。在楼盘售楼现场,针对有购房融资需求的金融消费者,渤海银行工作人员通过发放宣传折页和答疑的方式,讲解如何甄别金融广告的真假、如何增强自身风

险意识;在居民社区内,因老年群体接受信息渠道较窄,金融安全意识较薄弱,工作人员细致宣讲了识别电信诈骗和网络诈骗、警惕陌生电话、远离非法贷款、保护自身权益等金融知识。

位于德阳、资阳的渤海银行网点也组织员工前往公园及商业街,设立宣传咨询点、悬挂横幅标语,针对不同年龄段的金融消费者,采取不同形式开展宣传活动。深入浅出的细致讲解。

渤海银行成都分行工作人员表示,通过这一系列宣传活动,能够进一步提升广大群众的依法维权意识,为引导社会公众远离各类金融诈骗,树立理性消费理念起到积极作用。在今后的工作中也将加大该类宣传活动的力度,为建立良好的金融环境出一份力。



公 告

金牛之心荷花池广场2号地块B、C、D座项目业主/相关人：

我公司在北站东一路26号修建的金牛之心荷花池广场2号地块B、C、D座项目已建设竣工,现已进入规划核实公示阶段,公示内容张贴于售楼部处,公示时间为2019年3月18日至2019年3月25日。

特此公告

成都伊厦小商品市场有限公司
2019年3月18日

下载封面新闻APP
浏览最新最新资讯