

我省公布10起消费者权益保护典型案例

女大学生被强制消费获退款

■本报记者 吕书圣

6 新买汽车因严重安全性能故障退货案

2021年8月22日下午,李某新买的进口轿车发动机毫无征兆地突然停止,导致车辆发生突然降速停止等故障。9月27日、10月25日,李某驾车时重复出现以上故障,销售公司始终无法找到原因。因车辆无法维修,李某提出退货,销售公司不同意。李某遂向省消委会投诉要求退车。省消委会认为,被投诉车辆故障属于严重安全性能故障,应予退货。在车辆故障无法解决且相关规定明确的情况下,海口某汽车销售公司同意退车并退回相关合理费用,李某对处理结果表示满意。

7 港口拒绝丢失纸质票旅客登船案

2020年2月,省消委会接到林某投诉,反映其通过微信公众号提前购买2020年1月31日海口某港口至湛江徐闻北港的轮渡票。当天,林某抵达港口获取纸质票,安检时发现纸质票丢失,遂将微信购票信息、有关记录、身份证、车辆驾驶证等向票检员出示,请求凭此登船,票检员告知此种情况下只能重新购票登船。事后,林某认为其已通过微信公众号实名购买船票,虽纸质票丢失,但所有信息足以为证,港口应同意登船,并要求退回原购票款。省消委会遂联系港口管理所上级公司,指出公司规定和做法违反消费者权益保护法。同年2月11日,经核实丢失的纸质票未被使用,港口管理所最终同意向林某退款。

8 航司要求乘客支付关联航班退票费案

2021年10月,深圳市消费者李某向省消委会投诉,反映其和家人购买了深圳飞三亚去程和返程航班机票。10月8日去程航班因台风取消,海南之行随之取消。李某请求航司全额退回10月14日返程航班机票费用1660元,但航司坚持按常规退票方式收取退票费。李某认为非常不合理,投诉请求某航司全额退回返程航班机票费用。省消委会接到投诉后经

核查李某反映情况属实。经来回协商,10月18日,某航司最终同意全额退款。

9 手机经营者夜拦女大学生强制消费案

2021年6月23日上午,省消委会接到女大学生余某投诉称,6月22日21时,她在回校途中,一个自称某品牌手机销售公司员工的人将其拦下,称该公司正在开展促销活动。她配合当场抽奖并抽中了1台未上市型号VIVO智能手机,该员工将她带进公司门店。店长田某要求她填写身份证号、手机号码等个人信息注册海淘商城账号,随后告知这是一个推广活动,因经评价余某信用良好,已向她海淘账户充值5000额度,她抽中1部手机,需签署《领取名额业务确认单》才能获取手机并同时用去3500额度,要求她用支付宝花呗套现5000元交给公司,她拒绝。该店员工称已向她的海淘账户支付5000额度,她必须使用支付宝花呗套现5000元给公司。后她为尽快返校,在该店员工强行要求下不得已签署《领取名额业务确认单》并套现3500元交给该公司。回校后,她打开海淘商城页面,发现该公司向其账户充值的5000额度是5000积分,不能购买商品。她认为,该公司的行为属于强制甚至胁迫消费。省消委会在接到投诉当天即向手机销售公司核实情况同时进行普法教育,指出其促销行为明显违法,将导致严重的法律后果。手机销售公司于当天下午向余某道歉并全额退款。

10 海口某医院拒绝退患者挂号费案

2021年3月,海口市民张某(逾60岁)到省消委会投诉,反映其于2021年1月在海口某医院心血管科就诊,医生开具的处方药医院短缺,按医院规定经就诊医生签名同意可以退回挂号费,但只能“当次有效,过期无效”。因当天在医院办理其他事情耽误,来不及办理退号退款,张某2月底再次到医院就诊时向门诊部说明原因,要求退回1月份的挂号费,门诊部不同意。张某认为,医院做法不合理,要求省消委会帮助其退回挂号费13.8元。后经省消委会协调,该院同意按约定时间为张某办理退费,张某表示满意。

我省出台相关措施加快渔业转型升级

促进渔业高质量发展

本报讯(记者张星)3月9日,记者从海南渔业高质量发展政策宣传解读新闻发布会上获悉,为促进海南渔业高质量发展,我省出台《加快渔业转型升级 促进海南渔业高质量发展若干措施》《加快渔业转型升级 促进海南渔业高质量发展三年行动方案(2023—2025年)》(以下简称《若干措施》《行动方案》)。

《若干措施》提出大力发展水产种业、大力发展深远海养殖、大力发展工厂化养殖、大力发展休闲渔业、大力发展渔业市场主体、支持现代渔业园区建设、支持渔港经济区建设、支持陆域集中连片养殖区绿色改造升

级、支持现代化海洋牧场建设、支持发展深远海捕捞、支持渔业科技创新攻关、支持渔业科技创新成果推广应用、创新渔业融资机制、创新渔业保险保障机制、创新渔业投入机制、保障渔业用地用海用林需求、保障渔民转产转业和持续增收等17条措施,促进渔业发展。

《行动方案》包括主要目标、重点任务、保障措施3个部分。重点从推动渔业结构优化,实现渔业园区化、规模化、生态化发展,提升渔业发展设施装备水平,加速渔业二三产业培育,不断完善渔业基础设施等方面,提出到2025年的发展目标。

乐东一男子因女儿改姓名拒付抚养费

法官耐心释法促履行

本报讯(陈太东 通讯员吴宗进)离婚后孩子跟随母亲生活,父亲以女儿更改姓名为由拒不支付抚养费。近日,乐东黎族自治县人民法院执行局法官黎盛夏成功执行一起抚养费纠纷案,用温情和法律维护未成年人的合法权益。

邢某(男)与吴某(女)2014年登记结婚,同年生育女儿小邢。2015年吴某与邢某因感情不和离婚,约定婚生女儿小邢由吴某抚养。离婚后,吴某将女儿小邢的户口随其户籍并将名字改为小吴。因经济困难无法负担女儿的抚养费,吴某于2019年8月15日,以女儿的名义向法院提起诉讼,请求邢某每月支付抚养费3000元。法院立案受理后,结合吴某和邢某的负担能力、孩子的实际需要以及当地的生活水平来

酌情判定邢某于2019年8月15日起每月支付抚养费800元给女儿,直至年满18周岁。判决生效后,邢某断断续续给付抚养费,但之后就停止给付并拖欠抚养费12000元,吴某在催要抚养费未果的情况下向法院申请强制执行。

执行法官接到该案后,认真翻阅案件材料,联系当事人了解情况。起初邢某声称其已再婚,且婚后生育两小孩,生活开支较大,加上离婚后吴某更改小孩的姓名,因此拒不支付小吴的抚养费。考虑到给付抚养费的特殊性、长期性以及被执行人当前的生活状况,法官反复做邢某的思想工作,同时对邢某“因更改小孩的姓名拒不支付抚养费”的观念进行教育纠正。最终邢某同意将抚养费12000元打到小吴的银行卡,案件执结。

酒驾看到交警调头逃跑

一男子被儋州交警拦截并依法处罚

本报讯(林鸿河 记者许光伟 马宏新 通讯员杜丹丹)3月5日晚,一驾驶员看到前方儋州交警查酒驾赶紧调头企图逃跑,被交警成功拦截。

3月5日晚,儋州市公安局交警支队那大城区宝岛路路段开展夜查整治行动,当天22时20分许,在排队等候的车辆中,一辆小轿车突然急速掉头,企图离开。见状,执勤民警立即采取拦截措施,恰好后方有车辆驶来,该

车被迫停在路中动弹不得。执勤民警立即控制驾驶员,该驾驶员浑身酒气,但拒绝配合呼气式酒精检测。最终,在民警耐心劝说下,他才配合完成吹气测试。经酒精测试仪检测,其体内的酒精含量为47mg/100ml,属于酒后驾驶机动车的严重交通违法行为。儋州警方依法给予该驾驶员罚款2000元,驾驶证扣12分,暂扣6个月的处罚。

暖新闻

疑因网购纠纷

男子跳海轻生

儋州海警紧急救援及时送医

本报讯(记者吕书圣 通讯员白天哲 刘勇)3月8日凌晨,一名男子在洋浦大桥跳海轻生,群众发现后报警求助,海南儋州海警局接警后将男子救起及时送医。

当天凌晨3时许,儋州海警局接群众报警称:一名男子在洋浦港洋浦大桥附近海域落水。接警后,儋州海警局迅速启动应急预案,派出执法艇赶赴事发海域开展救援。到达现场后,海警救援人员经搜索发现,一名男子攀爬在洋浦大桥北侧桥墩上,因当时海面能见度低,水流湍急,且该海域附近浅滩、渔网等碍航物较多,给救

援带来了一定困难。海警救援人员积极克服各种不利因素,果断处置,成功将落水男子救起。由于在低温海水中浸泡1个多小时,该男子出现失温征兆,且腹部、腿部存在多处明显外伤。海警救援人员及时对该男子进行复温处置,并对其伤口进行包扎。凌晨4时许,海警救援人员将落水男子转运至120救护车上,送往医院进行下一步救治。

据了解,该男子疑因网购纠纷,一时情绪激动跳海轻生,所幸海警及时救助,未发生严重后果。目前,该男子已脱离危险。

男子被困海边礁石

三亚警方联合多部门紧急救援

本报讯(记者李业滨 通讯员陈俊锐 谭竣)三亚市公安局吉阳分局鹿回头派出所近日联合多部门成功救助一名在海边游玩不慎跌落海边礁石受困的男子。

3月7日凌晨3时50分许,鹿回头派出所接到群众报警求助称,其于3月6日17时后就一直联系不上男友刘先生,男友手机关机后定位在鹿回头辖区。接到报警后,鹿回头派出所连夜组织警力多方找寻,不间断拨打刘先生电话,但始终无法取得联系。

上午11时许,鹿回头派出所获悉刘先生在鹿回头东海角跌落海边礁石,身体多处骨折。得知情况,民警立即赶

往现场处置,同时联系120和专业救援力量。东海角地形复杂,悬崖陡峭,民警辅警在悬崖峭壁间攀爬,很快来到了刘先生所处的位置,在查看其伤势后,为防止二次受伤及出现脱水情况,民警用衣服盖在刘先生的头上挡住阳光,耐心安抚其情绪。在与南边海消防站、海南优沐救援队的合力下,经过1个小时救援,刘先生被送往医院治疗。

据悉,3月6日17时许,刘先生独自来到鹿回头东海角附近游玩,不慎跌落至海边礁石上。待其醒来,发现自己已受伤无法行动,背包掉在远处无法拨打电话求助,所幸被一名附近钓鱼的群众发现得以救助。

每遇到一个新案例她都会详细记录,被同事称为案件办理示范“纸质版”

凤凰边检站里的“活教材”

■本报记者 连蒙

记者走基层

“师傅,节日快乐!”3月8日,海口出入境边防检查总站凤凰边检站执勤五队民警钟仁敬模拟办理某外籍人员持用变造证件入境案,遇到案卷规范书写难题,向王玉玉求助,并祝她节日快乐。

王玉玉是凤凰边检站执勤五队副队长,她牵头编写的《案件办理示范卷》《审查处置境外遣返人员工作指引》等教材,经过8年不断完善,目前被全省边检站推广应用,获得一致好评。“纸质版”是大家对她的称号。

近日,王玉玉入选全国移民管理系统第二届十大国门卫士候选人,是海南唯一人选。

一股韧劲
警营里特殊的“作家”

3月8日,记者在凤凰边检站证件研究室看到,与各式各样文献资料共同整齐摆放的有20余册特殊材料,这些材料没有作者署名,封面被标上序号和案件类别、日期、页数等,每本37页左右,工整有序。

这就是被全省边检系统推广学习的《案件办理示范卷》,它和作者一样,让人肃然起敬。

2014年,刚毕业的王王玉怀着从警梦,来到原海南公安边防总队凤凰边检站。

“因为从未接触过边检工作,刚入警那段时间,面对纷繁复杂的业务知识,从哪里开始学,怎么学,一度让我束手无策。”回想起入警时的感受,王玉玉记忆犹新。

好在随即而来的岗前培训,让她吃了一颗“定心丸”。那段时间,白天,她紧跟老师思路学习边检业务知识;晚上,她将学到的知识整理总结,反复加深记忆……短短



王玉玉分析出入境航班信息 通讯员蒙绪顺 摄

三个月的培训,王玉玉就整理出厚厚的一摞笔记,她对边检知识逐渐了然于心。

岗前培训结束后,王玉玉被分配到情报法制科。尽管王玉玉拥有深厚的法学基础,但是面对实操性更强的后台核查工作,她需要具备更专业的岗位技能。

“东玉让我非常惊喜,一点就通,同样的问题,教一遍她就记住了。”执勤三队副队长史苏洋告诉记者,每遇到一个新案例,王玉玉都会把师傅们的处理结果详细记录下来,和以前的案例反复对照,从细微变化中不断提升自己的认知能力。

该站政治处主任骆阳告诉记者,站领导很快发现了王玉玉的经年累月积累的笔记,于是将编写《案件办理示范卷》《审查处置境外遣返人员工作指引》等示范教材的重任交到王玉玉手上。

“这项工作压力很大,特别是早些年很多案件没有电子版,得去档案室调纸质版的笔录,不清楚的地方还要想方设法联系到当年的办案民警。”执勤五队教导员董婷婷向记者道出其中不易,做这件事得

利用工作之外的时间,东玉也没想太多,靠着一颗责任心,一坚持就是8年。

平凡的努力和坚持终究还是有了结果,“纸质版”王玉玉的名气越来越大,成为大家口中特殊的“作家”。

一股“虎”劲
找漏洞震慑犯罪分子

得知王玉玉入选全国移民管理机构第二届十大国门卫士候选人,她的朋友、家人、同事都不感到意外。史苏洋说,这个生活中温柔细腻的姑娘办起案来有一股“虎”劲。

2018年11月的一次入境检查勤务中,前台执勤民警怀疑一名旅客疑似非法入境,遂提交给王玉玉做进一步审查。

询问中,王玉玉先尝试用汉语与旅客交谈,发现该旅客明明能听懂中文,却故意装不懂。当说到关键问题中时,该旅客故作镇定,这让王玉玉更加怀疑了。

“我当时被东玉那股‘虎’劲震慑到

了,她非常擅长用对方的逻辑漏洞打败对方,进而让其无法自圆其说。”史苏洋说。

凭借娴熟的盘问技巧,王玉玉最终攻破对方心理防线。该旅客承认曾持用某国身份来华,非法居留多日,此次变换身份意图蒙混过关。这是该站查获的第一起外籍旅客变换身份的案件。

2019年10月的一天,王玉玉对某入境航班信息进行预检时发现异常。待该航班落地后,王玉玉果将相关旅客带入核查室,通过检查,发现其携带有大量涉嫌违禁物品。后经多方查证,最终确认该旅客为网上追逃人员。

据统计,近年来,王玉玉先后查处30余起违法违规案件,严厉打击了不法分子从事跨境违法犯罪活动的嚣张气焰。因工作成绩突出,她先后荣立个人二等功1次、个人三等功2次,荣获嘉奖9次,获得“全国优秀人民警察”“全国移民管理机构成绩突出党员民警”“海南省三八红旗手”“海南省优秀法治人物”“海南省平安建设先进个人”等荣誉。