

# 消费陷阱花样多 识真辨假细评说

## 自治区消协发布 2018 年度消费维权典型案例

本报记者 ● 梁瑞虹



昨日,自治区消费者协会召开新闻发布会,介绍了2018年全区消协组织受理消费者投诉情况,并通报了2018年度消费维权典型案例。

2018年,全区各级消协受理消费者投诉录入系统案件共5666件,解决4814件,为消费者挽回经济损失1598万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉42件,加倍赔偿金额11万元。

根据投诉性质分类,在所有投诉问题中,质量问题占38.16%,其他问题占21.5%,合同问题占12.55%。质量问题、其他问题和合同问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的78%以上。

2018年,全区消协组织受理商品类投诉3255件,其中,服装鞋帽类共647件,占商品投诉总量的19.88%,位居商品类投诉第一。家用电器类、交通工具类、日用商品类和服装鞋帽类四类商品投诉量分别居第二到第五位。

2018年,全区消协组织受理服务类投诉1455件,服务类投诉中,生活、社会服务类投诉共698件,占服务类投诉总量的47.97%,位居服务类投诉第一。电信服务,文化、娱乐、体育服务,销售服务和生活、社会服务等四类服务投诉分别居第二到第五位。

## 5 中介服务不合规 贷款费用全退回

### 1 设备故障惹事端 店家高额赔车款

齐先生于2016年12月6日购买了一辆“凯迪拉克”轿车,车价23.48万元,加上购置税,共计花费26.05万元。

2018年1月18日,齐先生开着行驶了1.75万公里的爱车到4S店做常规保养。因4S店的升降机故障,致使车辆从空中掉落。事发后,他与4S店就赔偿事宜进行了协商,因赔偿金额分歧较大,无法达

成一致。于是,他投诉到自治区消协。

接到投诉后,工作人员就相关情况向4S店进行了了解。4S店表示,由4S店把受损车辆修好,并给消费者一定的经济补偿。但齐先生要求4S店赔偿27万元,或者更换同一款型号新车。经工作人员调解,由4S店收回受损车辆,一次性赔偿消费者24.5万元。

北京市的腾先生得知,赤峰市是一所不错的宜居城市,不仅会有高铁直通北京,而且居住环境也越来越好,他决定在赤峰购买一套楼房。2018年3月10日,他在松山区某地产中介提供的房源中看中一套楼房,并向中介缴纳了两万元的购房定金。随后,他向中介提出,要抵押楼房从银行贷款,中介满口答应可以办理。中介收

取中介费7000元、贷款服务费8000元。

在办理贷款时,因腾先生妻子的问题,银行不能提供贷款。中介要求腾先生与妻子办理离婚后,再办理贷款。经慎重考虑,腾先生决定不从银行贷款,要全额付房款,并向中介提出退回贷款服务费的要求。中介认为,已经为他办理过贷款服务,该款项不能

退。交涉未果,腾先生投诉到赤峰市消协。

工作人员调查后了解到,中介在为消费者提供服务时,有误导之嫌,而且违背了公民的诚实守信道德准则,中介拒绝消费者的合理诉求,也侵犯了消费者的合法权益。在工作人员的耐心说服下,中介最终为消费者退回贷款服务费8000元。

### 2 游泳年卡难遂意 消协调查护权益

林某带孩子外出游玩时,路遇呼和浩特某游泳馆销售人员推销游泳课程年卡。销售人员以“会员活动”“亲子套餐”等理由,诱导其登记了电话和证件等信息,缴纳了3000元,并与游泳馆签订了办理游泳年卡的协议。

协议签订后,林某带孩子进行游泳消费时,发现游泳场地不能完全开放。销售人员解释称,场馆属于开放初期,后期会完善设备逐一开放。几个月后,她再次

来到游泳馆消费,发现场馆仍旧没有全部开放。当她仔细查看协议时,发现协议中存在诸多不平等条款。于是,她要求解除协议后退款。

遭到游泳馆的拒绝后,林某诉至呼和浩特消费者协会。工作人员按照法定程序,向该游泳馆下发了《案件调查通知书》,游泳馆经销商主动接受调查。在工作人员的调解下,游泳馆同意解除协议,并退还林某办理年卡的费用。

## 6 擅自收取违约金 于法无据难服人

2018年8月20日,高某某向乌海市消协投诉称:8月2日,他因车辆发生交通事故,到内蒙古奥立升汽车销售服务有限公司修车。该公司出具的《任务委托书》注明:如不维修,收取20%违约金。因车辆损坏严重,保险公司决定按照报废车

辆赔付,不需要修理。但内蒙古奥立升汽车销售服务有限公司以该车未修理为由,要求他缴纳2.48万元的违约金。

经工作人员调查,经营者提供了车辆损伤件清单和《任务委托书》,认为消费者已经违约,需要按照约定赔付违约金。

而高某某认为,其只发生了车辆拆装工时费用。工作人员向经营者指出,该违约金收取没有依据,按照《任务委托书》,除拆装工时费,并无其他费用,不得额外再收取费用。经过调解,双方达成和解,经营者不再收取违约金。

### 3 彩电快递遭损伤 货主投诉获赔偿

在包头工作多年的宿某某准备结婚,2018年3月,他花费4000元在商场购买了一台彩电,决定寄回老家巴彦淖尔市临河区。联系好快递公司,在商场和收件员确认商品完好后,他将彩电交给快递员,并花费8元做了4000元的保价。

3月17日,宿某某收到快件,打开外包装后,却发现彩电的显示屏破损。他随即联系快递员补了异常签收,同时,联系快递公司要求赔偿。直到4月27日,他

才收到快递公司的答复,由发件方赔付。但是,发件方不仅拖着不赔,而且开始反悔。5月7日,他来到包头市消协,希望工作人员介入。

工作人员联系了快递公司,并声明,保价快件应按照规定获得赔偿,快递公司不得以签收为由拒绝承担责任,并且对于易损件,快递员有义务提醒验收内件。在工作人员的精心调解下,宿某某最终获得赔偿4000元。

## 7 无证售房终失言 业主投诉获退款

2018年8月28日,锡林郭勒盟消费者申诉举报中心工作人员接待了温某某。据他介绍,他在锡林浩特市汇德国际售楼部看中了一套商住房,置业顾问当时承诺,提前交钱可以享受购房优惠。他当即交付了4.5万元的购房认购金,并签订了

团购活动确认单。后期,他突然得知,他购买的商住房项目尚未取得商品房预售许可证,于是,要求开发商退还已交付的认购金。但是,置业顾问却以种种理由推诿。无奈之下,他来到申诉举报中心请求帮助。

听完温某某的陈述,工作

人员立即受理该投诉,并将案件分派给锡盟消协。8月29日,工作人员来到售楼部,实地调查取证,在确认消费者反映的情况属实后,当场组织双方进行调解。经过协商,最终开发商同意退还温某某的4.5万元的购房认购金。

## 8 按摩体验入套路 买易退难去投诉

2018年7月初的一天,七旬老人韩先生来到赤峰市消协投诉称,在市区某宾馆,他遇到一家美容院正在进行免费按摩体验活动。在按摩体验时,服务人员热情地向他介绍说,该设备是美国进口的,可以治疗腰椎、颈椎、正骨以及身体的其他病症,但是,需要配合使用按摩剂,按摩剂的体验价是299元一次。服务人员问他是否需要按摩

剂,他犹豫不决,没有回答。服务人员误以为他默认为同意,便打开了按摩剂包装,为他按摩。服务人员一边按摩一边推销产品,按摩结束后,他购买了两盒价值5660元的按摩剂。回家后,他感觉按摩效果不佳,而且失眠的症状更加严重了,与服务人员所说不符。于是,他向美容院提出了退货退款要求,而美容院只同意退还2000元。双方

无法和解,他只好求助消协帮助维权。

接到投诉后,工作人员立即展开调查,并了解到,韩先生是在体验过程中掉进了美容院的营销模式,服务人员没有得到消费者的明确允许,私自拆开按摩剂的包装,导致无法全款退货,美容院存在一定的过错。经过工作人员调解,美容院同意再为韩先生退款2000元,共计4000元。

### 4 木门送检不合格 卖家连带须担责

杨某某在呼伦贝尔市海拉尔区某家具卖场购买木门后,怀疑有质量问题,经自行送检,有一项指标未达标。他找到经营者提出诉求:退还全部货款;由经营者承担检测费以及600元的运输费;赔偿消费者误工费3000元。遭到经营者的拒绝后,他投诉到海拉尔区消协。

工作人员介入后,经营者称,木门是

由木门厂定制,经她手卖出。工作人员明确表示,其卖给杨某某的木门,既然检测出不合格指标,其就有义务承担赔偿责任,此后,其可以再向生产企业要求赔偿。

经过工作人员多次调解,经营者退还杨某某全部购门款项,承担检测费用以及600元的运输费,并赔偿消费者误工费2000元。