

拒绝退还保险保证金、种苗质量不合格、邮递服务不到位

我区发布 2020 年消费维权十大典型案例

本报记者 ● 袁雪英

1. 汽车经营者拒绝退还保险保证金投诉案

【案情简介】消费者马先生于 2020 年 9 月到乌兰察布市消费者协会投诉。称其于 2016 年 12 月在乌兰察布市某汽车销售服务有限公司贷款购买荣威汽车一辆,贷款期限三年,购车时 4s 店要求缴纳 2000 元的保险保证金,否则不予交车,并约定保险保证金在贷款还清后予以退还。2020 年 1 月,消费者马先生还清贷款。2020 年 5 月,马先生拿着押金条找到汽车销售公司负责人杨经理,请求退还保险保证金,被告知 5 月底之前退还,但是到了退还款项经营者仍以各种理由不予退还,甚至拒接消费者的电话。

【处理过程及结果】接到投诉后,乌兰察布市消协工作人员立即到汽车销售公司进行调查。经调解乌兰察布市某汽车销售服务有限公司通过银行转账的方式将 2000 元的保险保证金全部退还给消费者马先生。

2. 汽车质量问题导致消费投诉案

【案情简介】消费者李先生在呼伦贝尔市某公司购买一辆载货汽车,价值 76000 元。上牌时发现货车重量比合格证上的重量超出 500 公斤,不予落牌。投诉人找到该公司要求退车。该公司以落车牌照需要找人为由拒绝退车。双方争执不下,于是李先生来到呼伦贝尔市海拉尔区消费者协会进行投诉。

【处理过程及结果】海拉尔区消费者协会接到投诉后,让李先生对其购买的载货汽车进行了《机动车安全技术检验》,检验项目包括:整车制动率(%)检验结果为 0.0,标准限值 ≥ 60.0 ,结果判定为不合格;整备质量(kg)检验结果为 3392,标准限值为 $\pm 3\%$ 或 $\pm 100\text{kg}$,结果判定为不合格。经过海拉尔区消协调解,该公司退还消费者 76000 元购车款,并将检测费、加油费全部退还给消费者。

3. 服务工作不到位引发消费投诉案

【案情简介】2020 年 7 月 12 日,自治区消费者协会连续接到消费者投诉举报电话,反映尚华精品酒店(新华广场店)作为疫情定点隔离酒店的饭菜质量、住宿标准存在问题。工作人员核实情况后,得知尚华精品酒店于 7 月 11 日被确定为定点隔离酒店,并在当天入住了来自俄罗斯的 100 多名中国留学生。按照政府定价,隔离期间该酒店的食宿标准为住宿费 300 元/天,餐费 100 元/天。入住后的第二天,消费者在午餐中发现饭菜中有菜虫、头发等异物,住宿条件也与消费者期待不符,于是向有关部门反映该酒店的质量与服务问题。

【处理过程及结果】因该消费群体属疫情防控期间集中隔离人员,人员相对集中且社会公众较为敏感,为此,自治区消费者协会向新城区疫情防控指挥中心送达了《关于消费者投诉尚华精品酒店服务质量的情况反映》,建议新城区疾控中心及时与酒店沟通,督促酒店向消费者说明一日三餐餐饮标准和住宿服务标准,妥善解决消费者反映的问题,减少该事件的负面影响。

新城区卫健委和疫情防控指挥中心接到反映后,立即责成该酒店及新城区驻酒店工作人员与隔离人员进行沟通、调解及解释说明工作,并在充分协商的前提下进行了整改。一是针对酒店住宿价格问题,对 300 元/天的住宿定价是否符合标准向消费者做出了说明,减免全体隔离人员一天的住宿费用;二是免除事发当天全体隔离人员的餐费,同时在维持现收费标准不变的前提下,提高 20 元餐标,更换了蔬菜供货商及厨师,保障了用餐质量和卫生条件。

4. 种苗质量不合格引发消费纠纷案

【案情简介】2018 年 8 月 29 日,投诉人万某经张某某介绍从辽宁某种苗繁育有限公司购买草莓苗,双方约定购买的草莓品种为“甘

3 月 12 日,自治区市场监督管理局召开“3·15 国际消费者权益日”新闻发布会。自治区消费者权益保护服务中心主任吴日根公布了 2020 年消费维权十大典型案例,并提醒广大消费者进一步增强维权意识,理性消费,科学消费,最大限度避免消费侵权行为,也希望广大经营者主动履行“消费维权第一责任人”的义务,进一步提升商品品质和服务质量,为满足广大消费者对美好生活需要作出积极贡献。



露”,数量为 71700 株,约定单价为 0.6 元/株,价格总计 43020 元。双方约定后,张某将草莓送至万某所在地,万某分五次将款项交付某种苗繁育有限公司和某草莓专业合作社,共计交付 43020 元。万某在栽种所购草莓苗,发现该批草莓苗存在掺杂掺假现象,其中有很大一部分并非约定的“甘露”品种。

2019 年 3 月 10 日,万某向准格尔旗农业综合服务中心申请,由三名技术人员对大棚进行现场勘查,勘查记录显示 9 栋大棚种植的草莓均存在杂苗现象,杂苗品种有“桃熏”“甜查理”,且万某收到的草莓苗包装箱标签(由该种苗繁育有限公司提供)并不符合《中华人民共和国种子法》规定,标签未注明登记编号、质量指标、检疫证明编号、种子生产经营许可证编号和信息代码等。消费者多次与种苗繁育有限公司沟通解决,经营者不予配合。

【处理过程及结果】鄂尔多斯市准格尔旗消费者协会受理投诉后,第一时间到农田查看了株苗的情况。在消协工作人员的积极努力下,被投诉方最终同意赔偿种苗损失款共计 60000 元,但却迟迟不予兑现。2019 年 9 月,准格尔旗消费者协会支持消费者向准格尔旗人民法院提起诉讼。2020 年 5 月 15 日,法院依法裁定被告辽宁某种苗繁育有限公司退还原告万某种苗款,并赔偿种苗损失共计 60000 元。

5. 农机具质量问题引发消费投诉案

【案情简介】2020 年 3 月 28 日,赤峰市宁城县农民赵某在宁城县某农机经销部以 19 万元的价格购买了一台农用拖拉机。4 月 11 日,拖拉机的发动机出现冒烟、抱瓦故障,致使拖拉机无法正常使用,赵某多次找经销商以及售后服务部门,问题仍然没有得到解决。

【处理过程及结果】宁城县消协接到消费者投诉后立即进行调查,双方矛盾焦点在于消费者要求经营者更换新的拖拉机,而经营者只同意给予维修,因此双方始终未能达成

一致协议。宁城县消协工作人员根据《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》相关要求,认定该农机在“三包”有效期内,此故障属于修理范围,鉴于目前正是春耕备耕季节,为不耽误农时,经过当地消协多次耐心调解,最终经营者同意更换新的发动机总成,消费者赵某也对调解结果满意。

6. 在线教育承诺不兑现引发消费投诉案

【案情简介】2020 年 6 月,赤峰市消费者协会接到消费者对北京一家文化传播公司的投诉。该消费者于 5 月通过网络平台发布的广告联系到该公司某在线教育平台进行咨询,咨询中消费者多次就收费问题向在线客服老师、招生老师给出的答复是原价 6000 多元的培训费,可优惠至 4000 元,没有二次收费,并且有电话录音。消费者一再询问,是否在整个学习过程直到拿证都不需要再次交费,在得到招生老师肯定答复后,消费者报名付款。6 月初,消费者就学习的一些问题与招生老师沟通时得知,4000 元费用只包括书本费,考试费用需要再交 1000 元。消费者当时就提出异议,称报名前招生老师承诺过没有二次收费,但招生老师不承认有过承诺,消费者对该教育平台出尔反尔的行为极为不满,要求退款,双方产生纠纷。

【处理过程及结果】消协工作人员接到投诉后,立即联系了平台方,平台方解释称 4000 元学费包括学习资料书本费、视频课程费,除此之外“无二次收费”,消费者认为平台方承诺的是在整个学习过程直到拿证无二次收费,并提供了聊天记录,对此,消协认定该在线教育平台在宣传中存在误导消费者的行为,经多次电话调解,最终,双方达成一致,由在线教育平台扣除书本费 500 元后,退还消费者 3500 元。

7. 邮递服务质量引发消费投诉案

【案情简介】2020 年 1 月 12 日,消费者

王先生在海南海口购买了价格为 11.7 万元的沉香,通过顺丰速运保价 12 万元邮寄到包头市,当货到验货时发现沉香破损,消费者与顺丰速运沟通无果,投诉到包头市消费者协会,工作人员立即联系顺丰海南公司的理赔人员,但是几经沟通后,双方对于赔偿金额仍然无法达成一致。包头市消协于 6 月 10 日将此投诉转办到自治区消费者协会,自治区消费者协会接诉后,多次与顺丰客服联系,但始终未能给出解决方案。

【处理过程及结果】为维护消费者合法权益,自治区消费者协会、包头市消费者协会、自治区消协律师团成员于 8 月 5 日与消费者一同前往深圳顺丰速运总部。在深圳市消费者委员会的配合下,8 月 6 日就此投诉进行了调解,在法律条款和侵权事实面前,最终顺丰速运同意赔偿消费者王先生 5 万元,这起跨省维权案得到圆满解决。

8. 装饰装修建材质量问题引发消费投诉案

【案情简介】2019 年 10 月 18 日,消费者塔娜在呼和浩特市维家惠建材市场购买了广东佛山市鹤翔陶瓷有限公司生产的猿古石代通体大理石 102 块,规格 800×800、编号 8023、色号 15 的地砖,当地砖铺完后发现色差非常明显,同经营者协商无果后,消费者于 2020 年 4 月向自治区消费者协会投诉。

【处理过程及结果】自治区消协接到投诉后进行了调查,经营者不认为是质量问题,拒绝向消费者赔付。工作人员又到消费者家中进行了实地查看,发现消费者所反映地砖色差情况属实。工作人员经过仔细查看包装后发现,消费者购买的 34 包地砖箱上共有 5 种色号,而且还不是一个批次的产品。后自治区消协联系到广东佛山市鹤翔陶瓷有限公司内蒙古总代理进行调解,最终,内蒙古总代理同意给消费者负责更换同质量、同规格、同价位新地砖,所产生的全部费用由经销商承担。

9. 购买不合格食品引发人身损害赔偿案

【案情简介】消费者田女士于 2020 年 8 月在乌兰察布市某超市购买了一袋维维豆奶粉,回家给母亲喝了一小袋,之后母亲腹泻不止,急忙送老人去医院治疗,经诊断和喝豆奶粉有关,治疗费 748 元。消费者回家后发现豆奶粉无生产日期,于是田女士拿着购买凭证找到超市经理,请求赔偿医疗费,超市经理多次推诿,最后避而不见。田女士于 2020 年 9 月 3 日来到乌兰察布市消费者协会投诉。

【处理过程及结果】乌兰察布市消协工作人员立即到该超市和医院进行调查,经了解田女士反映的情况属实,后经消协工作人员现场与超市相关负责人调解,超市负责人同意给消费者田女士赔偿 2000 元的医疗费和损失费。

10. 酒店不能如期提供服务导致消费投诉案

【案情简介】消费者高女士于 2019 年 10 月在乌兰察布市集宁区某酒店预订了 2020 年 5 月 5 日的婚宴,并当场交付 5000 元押金,该酒店同时赠送消费者高女士一个价值 500 元的电饭锅。但由于疫情原因,酒店不能如期承办婚宴,消费者要求退还押金,却多次与酒店协商后无法退还。高女士于 2020 年 6 月 4 日来到消费者协会投诉。

【处理过程及结果】乌兰察布市消协工作人员立即到该酒店了解情况并进行调解,经过消协工作人员的调解,双方最终达成一致。因消费者已使用酒店赠送的电饭锅,该酒店同意并将剩余押金 4500 元全部退还给消费者。