

我区发布2021年度消费维权典型案例

涉及餐饮、车行、物流等多个领域

本报记者●刘琪

近日,自治区消费者权益保护服务中心发布了2021年消费维权典型案例。

养生馆购保健品 消费者维权获退款

2021年12月9日,赤峰市消协接到李某的投诉称,其于10月22日在卓艾养生馆消费6288元购买了两种保健品,商家宣传称其能够“治疗”关节炎,但在服用了几盒之后没有任何效果,于是想把剩下的保健品退掉,但与商家多次协商,双方就退款事宜和金额没有达成一致,原因是当时消费者购买时商家按优惠价格收取,而退款时,商家要求将消费者已经吃完的保健品按原价在款项中扣除,消费者认为商家的这一说法不合理,于是找到赤峰市消费者协会寻求帮助。

赤峰市消费者协会在调查中发现,李某所购买的保健品无中文标识说明,对于商品属性、是否合格、厂址厂名等信息无法全面了解,而且商家也没能提供正规的商品信息资料。对此,消协工作人员认为商家存在侵权行为并涉嫌违法,并依据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第八条、第二十条的相关规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得做虚假或者引人误解的宣传”进行了调解。最后,经营者退还给消费者3900元。同时,消协也对商家的经营行为提出了整改要求,要求其立即停止涉嫌违法的经营行为和侵权行为。

购买变质肉苁蓉 调解后全额退款

2021年10月28日,阿拉善盟消协接到毛先生投诉称,自己在阿拉善左旗巴彥浩特镇继中漠中宝土特产店花费2300元为朋友买了50斤肉苁蓉,由于所购苁蓉是整捆的,毛先生没有解开仔细检查货物就付清货款走了,回家后打开一看里面部分肉苁蓉长了毛,毛先生和特产店老板沟通后无果,来到阿盟消协请求帮助。经消协工作人员的调解,经营者为消费者毛先生全额退款。

邮寄货物丢失 获得全额赔款

2021年9月29日,锡林郭勒盟苏尼特右旗市场监督管理局消费者申诉举报中心接到12345分配的工单称:一位消费者邮寄的货物丢失,内装水杯24个,总价值1920元,之前消费者找过万通物流公司(苏尼特右旗万通物流信息部),该部门负责人却以各种理由推脱,不予解决。苏尼特右旗消费者申诉举报中心第一时间将案件批转至赛汉塔拉镇市场监管所。经过工作人员多次调解,双方最终达成协议:经营者赔付消费者1920元全额货款。

公路设置“拦路虎” 消协调解护权益

2021年7月30日,自治区消费者权益保护服务中心(内蒙古自治区消费者协会)接到中国消费者协会转办的关于克什克腾旗文化旅游产业发展有限责任公司在国家公路上设卡收取过路费的投诉。接到投诉后,自治区消费者权益保护服务中心工作人员于9月9日到乌兰布统景区实地调查。经过核实发现,克什克腾旗文化旅游产业发展有限责任公司,在G233、S304路段设卡对途经公路的车辆以过站押金的

形式收取每人120元的费用,采取限时通过(12公里25分钟限时通行、38公里60分钟限时通行)的形式限制过往车辆通行时间,若未在限时内通过路段,则每人120元不予退还。

自治区消费者权益保护服务中心与当地交通部门、文旅部门,就涉事公司在G233、S304设卡收取押金问题召开座谈会,向该公司明示公路设卡产生的严重后果,要求其立即停止侵犯消费者合法权益的行为,同时提出了规范管理的一系列合理化建议。2021年10月14日该公司将路卡拆除。

老年代步车存隐患 消费者需三思而行

2021年2月22日,消费者王先生投诉称,其于2020年11月26日购买了锡林郭勒盟太仆寺旗宝昌三利车业的御虎三缸汽油自动挡代步车。使用中该车多次出现打不着火的状况,导致车辆无法正常使用。王先生多次与三利车业的经营者协商处理此事但都没有结果,希望相关部门能够给予帮助。

经工作人员调解,双方达成协议:三利车业同意于2021年3月4日前一次性退还王先生购车款36500元。

预付卡消费套路深 消费者维权遇困境

2021年12月1日,郭先生向乌海市消费者协会投诉称:2021年2月10日,他在乌海市嘉得商贸有限责任公司海泊湾公馆餐饮分公司办理了5张会员卡,充值金额共计23000元。2021年2月26日,他到海泊湾公馆消费时发现该店已关门停业,也无法联系到经营者。

接到投诉后,乌海市消费者协会立即展开调查。经过调解,经营者表示同意为消费者退还卡内余款。

装修细节约定不明 帮助维权化解纠纷

2020年5月5日,高女士与包头市交换空间装饰工程有限公司签订了12万元的装修工程施工合同,合同约定赠送大理石背景墙以及其中一个房间的贝壳粉墙面,后来双方协商将全屋装修成贝壳粉墙面,可以不做大理石背景墙。装修施工完成后,高女士发现装修公司做的是乳胶漆墙面,并非承诺的贝壳粉墙面,装修公司对此不予解决。除此之外,高女士称合同约定“每个项目开工之前要业主签字确认后方可上材料、施工”,事实上,装修公司并没有找高女士签字,直接进材料施工,高女士认为装修公司不规范,于是便于12月29日向包头市消协投诉,希望能得到解决。

经过调解,经营者最终免费为消费者做两个房间的硅藻泥墙面、一个卧室床头以及客厅背景墙,并且装修公司表示对于为了赶工期引发不太规范的行为,以后会注意及时与业主沟通协调。

按摩椅致人损伤 全额退款获赔偿

2020年11月5日,顾女士到包头市昆区一家城市健身器材专卖柜为母亲选购智能按摩椅,在导购的介绍下,顾女士消费21200元购买了一台艾力斯特牌智能按摩椅。11月6日,售后人员上门送货并安装调试使用模式。2021年1月6日顾女士的母亲使用按摩椅按摩,约10分钟后,老人的双脚被卡住无法取出,老人当时非常痛

苦,顾女士赶紧联系售后,售后人员上门后大费周折才将老人的双脚取出,因双脚被卡时间太长导致红肿无法行走,经多日治疗后最终康复。之后,顾女士找经营者协商退货,但对方的态度强硬不同意退货,双方交涉多次未果,顾女士于2021年1月8日向包头市消协投诉,希望能够提供帮助。

经调解,经营者最终为顾女士退还购买按摩椅费用21200元,并赔偿医疗费600元。

二手车问题频出 多次调解退还车款

2019年,朱女士在呼和浩特市金川金一道中汽惠普二手车市场(原金桥八达二手车市场)购买了2辆二手车,2021年发现两辆车都存在问题,一辆车存在篡改公里数的问题,实际公里数75000公里,表盘显示为45000公里;另一车辆是事故车,之前车辆存在伤人事故,至今卖主没有处理完,导致车辆一直不能年检。而朱女士在购买时,二手车市场并没有告知是事故车。对此,朱女士向呼和浩特市消费者协会投诉,要求核实处理二手车市场在未告知消费者车辆实际车况的情况下将车辆销售的问题,并赔偿其经济损失。

10月8日,消协工作人员接到投诉后,多次联系投诉方与被投诉方协商处理,最终,投诉方与被投诉方达成调解意见,被投诉方为投诉方退款95000元。

购车消费遇纠纷 消协介入助维权

毕先生于2021年11月6日,在呼伦贝尔市莫力达瓦达斡尔族自治旗骏驰汽车销售有限公司订购了一辆白色大众桑塔纳手动风尚版轿车价格59800元,预付了5000元定金后,经销商与消费者签定了售车合同,合同规定货到付款(付清除定金外所有余款后,即可提车),但车还未到,经销商就要求消费者再交15000元,说是代办保险、车辆上牌等费用,消费者认为不合理,合同里没有规定交这些费用,违反双方合同,拒交这笔费用,双方发生争执,于是,毕先生来到呼伦贝尔市莫旗市场监督管理局12315消费者申诉举报中心投诉,要求退还定金或履行售车合同。

经工作人员调解,该公司同意为消费者退还5000元定金,双方购车合同中止,消费者对处理结果表示满意。

月子会所服务差 婴儿患病获赔偿

2020年12月,消费者梁女士与呼和浩特市伊生泰月子会所签订服务合同。合同签订后,消费者支付现金31800元。2021年1月14日,孩子出现湿疹、哭闹、腹部不适问题,就诊于内蒙古医院。1月15日,消费者因没有得到合同所约定的服务及护理而提前出所。1月16日,发现孩子腹股沟出现糜烂,消费者要求月子会所尽快处理此情况,但月子会所不予解决。2021年1月26日,消费者无奈之下向呼和浩特市消费者权益保护服务中心投诉,要求赔偿孩子的医药费及相关的后期治疗费用。

经工作人员多次调解,2021年2月5日双方达成协议:月子会所赔偿梁某5000元;梁某不再追究月子会所的其他责任。

治疗脱发无效 医院担责退款

2020年10月,消费者薛某在呼和浩特市肤康皮肤病医院(以下简称皮肤科

医院)付费体验了一次脱发基础治疗后,皮肤病医院向消费者推荐价值21100元的治疗套餐,付款方式以分期12个月付清,收款方为上海的一家公司账户。皮肤病医院向消费者承诺二到四周就能治愈脱发。在此期间,消费者除承担每月的分期付款外,先后在皮肤病医院用药花费3400元。消费者通过四个月的治疗未见疗效,向呼和浩特市消费者权益保护服务中心投诉。

2021年2月1日,呼和浩特市消费者权益保护服务中心接到投诉后,通过对当事人双方的现场调解,于当日达成协议:皮肤病医院同意退还费用22000元整,薛某不再追究皮肤病医院的其他责任。

租车容易退款难 消协调解退押金

2021年10月27日,一位辽宁省本溪市的消费者通过电话向赤峰市消协投诉赤峰市巨伟汽车租赁有限公司。消费者投诉称,其于10月4日携家人一起到赤峰市一景区旅游,在汽车赁公司租了两台汽车,租金1600元,押金6000元,当时双方约定:到10月19日,车辆没有违章的情况下,租赁公司将押金退还消费者。但直到投诉之前,消费者都没有收到退款,在此期间,消费者多次与商家沟通无果。于是,消费者通过电话向赤峰市消协寻求帮助,希望可以尽快得到退款。

赤峰市消费者协会依据相关规定进行调解,最终商家同意退还消费者押金。10月27日,消费者致电赤峰市消协告知商家已经退还了6000元押金。

手机提前被激活 消费者获三倍赔偿

2021年3月30日,呼和浩特市消费者施先生在小米商城APP下单购买了一台价值2699元的小米黑鲨4(5G 3.2GHz 8GB 幻境黑)手机,于2021年3月31日签收。在使用过程中发现手机按键有松动现象,4月12日拨打小米官方客服(4001005678)要求更换手机,而客服告诉消费者只能维修,不在换机时间范围,因为该手机已经超出了手机三包规定15日换机期限,双方沟通无果,消费者于4月13日投诉到自治区消费者协会。

接到投诉后,工作人员向小米手机客服了解情况,客服答复该手机已经在3月15日被激活,按照国家手机“三包规定”消费者在购买商品7日内出现质量问题,消费者可以选择退货、换货,15日内出现质量问题的消费者可以选择换货或者修理。经消协工作人员多次与小米手机客服沟通,最终,小米手机客服一次性给消费者退赔10796元。

男子购买涉水车 退车遭拒消协维权

2021年8月5日,宋先生在赤峰市品冠二手车行购买了一辆价格为43500元的二手汽车,车辆转让协议书中明确备注“保非火烧非水泡非大事故”。而消费者在去给该车辆做保养时被告知该车辆为水泡车,随后消费者请第三方对该车辆进行了检测,检测结果显示:车辆涉水到座椅下,该车为涉水车。消费者据此与车行进行协商,要求退车,但遭到车行拒绝。无奈之下,消费者找消协寻求帮助。

赤峰市消协发现消费者反映的问题属实,并能够提供较为充分的证据。消协认为二手车行的行为明显违背了诚信原则。最终根据消费者的诉求,由该车行退还消费者购车款以及保养和检测费用共计44500元。