

消法做后盾 百姓生活安

自治区2022年度消费维权典型案例公布

本报记者●刘琪 实习生●郜琪晨

近日,自治区消费者权益保护中心召开了2023年纪念“3·15”国际消费者权益日媒体通报会,会上通报了我区2022年度消费维权典型案例。本报记者选取部分案例进一步普及《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识,希望广大群众在生活中提高法律意识,依法维权。



广告宣传要真实 误导消费需退款

2022年5月11日,李女士到包头市消费者协会反映,家里老人最近在微信小程序中陆陆续续购买了两大包手镯、项链等黄金珠宝首饰,因为商家宣传为黄金,并且每件商品都有鉴定证书,这些小饰品每件售价几十至上百元价格不等,老人共花费了3890元。本以为花低价购买到了黄金,但是,当老人到当地实体店咨询得知,这些饰品并非真正黄金制品,老人便联系商家要求退货,遭到拒绝。于是,老人委托家人带着所购商品到包头市消费者协会寻求帮助。受理投诉后,包头市消费者协会工作人员查看了商品包装及鉴定证书,并没有相关说明。经协商,经营者于2022年5月15日为消费者全额退款。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定“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,不得作虚假或者引人误解的宣传。”经营者销售、宣传商品时,要全面介绍产品信息,不得虚假宣传、不得隐瞒商品重要事实、不得夸大商品的正面效果功能、不得掩盖商品不足和不完美部分,从而诱导消费者购买。

代金券不能兑现 消费者维权成功

消费者投诉反映:2021年9月在莫力达瓦达斡尔族自治旗尼尔基镇二掌柜火锅店购买了25张30元的代金券,使用期是一年。2022年4月份商家关门,消费者联系商家退款,商家听到代金券退款的事便挂断电话。消费者无奈寻求帮助。

该旗消费者投诉调解办公室工作人员接到投诉后,经调查核实,消费者反映的情况属实,于是约谈了经营者,要求经营者解决消费者诉求。最终,经营者退回未消费的代金券费共计750元。

案例评析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”本案消费者虽未与经营者签订书面合同,但已构成事实上的服务合同关系,经营者应按照约定提供服务,经营者因经营不善而将企业注销,未按约定提供服务,应承担违约责任。

认购协议不合法 预付房款全额退

2022年,消费者李女士拿着购房协议书来到乌兰浩特市消费者协会进行投诉,她于

2021年11月在内蒙古鼎鑫置业有限公司开发的小区以31.8万元预购了一套住宅,双方签订了一份认购协议书。该协议书标明购房方应分别在2022年7月30日前和2022年9月30日前分2次缴纳30万余元款,如不缴纳则先期缴纳的31.8万元不予退还,并在认购书的第(2)至(6)条列举规定无论消费者以任何理由和原因拒绝与开发商签订《商品房买卖合同》,预交的款项不予退还。李女士反映该楼盘目前还未盖起来,未能按期交工,网签合同也不能签,因此要求退款,开发商不同意。经消协工作人员调查调解,开发商认识到自身的错误,同意全额退还李女士的预购房款31.8万元。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款规定“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”开发商与消费者签订的认购协议书存在排除或限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任的条款,属严重的“不公平格式条款”。经营者不得以该无效条款限制消费者的退款请求权。

商家药品不足量 老人维权获赔偿

2022年3月29日,元宝山区市场监管局12315投诉举报受理中心工作人员接到一名84岁老人投诉,反映其在广播电台得知河北省保定市某公司的“六味生脉片”“交通心肾胶囊”对于老人具有很好的功效。于是花费1000元(含20元快递费)从该公司购买了“六味生脉片”一盒(2瓶/盒)、“交通心肾胶囊”两大盒(3小盒/盒)。收到药品后发现,“六味生脉片”一盒中应有两瓶,实际只有一瓶,“交通心肾胶囊”一大盒中应含三小盒,可其中一大盒缺少一小盒。老人要求退货退款。接诉后,工作人员经过沟通,说明法律法规等相关规定,该公司同意退还扣除快递费后的药品款980元。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条规定“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”由于购买的药品数量不足,消费者有权要求经营者补足商品或退还价款。

农机质量有问题 消协介入纠纷

2022年6月13日,兴和县消费者协会接到消费者雷先生的投诉,称其于2022年

6月1日在兴和县雷沃农机销售部花费16600元购买旋耕机一台,使用11天出现农机架子铁片断裂问题,消费者多次联系商家要求退货退款,商家表示只维修,不予退货退款,消费者认为商家的做法不合理,于是向消费者协会寻求帮助。工作人员接到投诉后调查发现:消费者所购买的农机具无合格证,商家也未能提供正规的商品信息资料。对此,消协认为商家存在违规经营行为,要求商家退还消费者购买农机具款16600元。最终,该消费纠纷得到圆满解决。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”第五十四条规定“依法经有关行政部门认定为不合格的商品,消费者要求退货的,经营者应当负责退货。”

养生按摩需谨慎 提供服务要周全

2022年11月23日,消费者李某某在巴彦淖尔市临河区贺氏养生保健服务店按摩过程中休克,被送往市医院急诊科救治后脱离危险。经医院检查,心电图、脑核磁、颈椎核磁均无异样,未能反映休克由按摩导致。医疗检查费共1700元,消费者要求经营者承担该费用并进行赔偿,双方对此产生分歧,消费者便到巴彦淖尔市消费者协会投诉。巴彦淖尔市消费者协会受理投诉后,组织双方进行调解。调解中发现,消费者未在接受服务前声明因体质对疼痛较敏感,要求按摩师控制手法力度,按摩师也未充分了解消费者体质特殊情况,经调解,经营者主动承担医疗检查费1700元,并对消费者造成的损失给予500元的补偿。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”第十一条规定“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”本案中,消费者没有明显的过失时,且在接受服务过程中休克,经营者应当承担消费者检查费用,并予以适当赔偿。

合同到期未交付 失了诚信不可取

2022年4月27日,消费者柴先生向乌海市消费者协会投诉称:2022年3月,其在乌海市风行商贸有限公司订购了一辆摩托车,价值25980元,并向车行交付2000元订金,双方约定2022年4月10日前交付摩托车。4月12日,柴先生与车行联系,车行销售人员称因为上海市疫情管控原因,订购的摩托车没到货。于是双方重新约定:如果2022年4月底前仍无法到货,车行退还2000元订金。4月24日,柴先生与销售通过微信谈论交车情况时,销售人员告知柴先生4月底前无法交付车辆,需等到上海市疫情结束后才能确定车辆交货日期。柴先生要求车行退还订金被拒绝。乌海市消费者协会接到投诉后,进行了调查分析,认为虽然消费者在订购摩托车时,该摩托车组装地上海市未实施疫情管控措施,但是双方于4月12日重新约定交车和处理方式时,上海市已经实施了疫情管控措施,经营者仍做出了交付车辆的承诺,应按照约定的处理方式为消费者退还订金。最终经过调解,商家给消费者退还了订金。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款规定“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”本案经营者应当按照约定履行退还订金的义务。

定制家具尺寸错 商家负责重新做

2022年3月14日,消费者何先生投诉称:2022年2月他在海勃湾区海洋吊顶经销店预定橱柜,总价6500元并全额支付。到货后发现,商家尺寸量错导致无法安装,商家不修改也不退货,修改需要再支付2000元。消费者认为经营者不遵守合同约定,于是寻求帮助。乌海市海勃湾区凤凰岭市场监管所接到投诉后,在调查中发现尺寸为经营者测量,消费者并无过错。工作人员指出:合同签订后,经营者应当按照约定履行义务。最终,经营者及时对橱柜进行修改安装。

案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”本案中,商家应当履行约定,提供符合约定的产品,对于商家测量失误造成损失应由其自行承担,不能加价修改,加重消费者负担,侵犯消费者的合法权益。