

我区发布2023年度消费维权典型案例

本报记者●刘琪

3月12日上午，自治区消费者协会2024年纪念“3·15”国际消费者权益日媒体通报会在呼和浩特召开，会上通报了2023年度我区9起消费维权典型案例。



案例一：

网购无效治疗仪 申请退款遇难题

消费者卢大爷患有心脏病，他在熟人介绍下于2023年4月10日通过微商花费2280元购买了一台九头鸟医疗器械开发有限公司生产的半导体激光治疗仪，想通过仪器对疾病起到辅助治疗的作用。消费者使用了近一个月，认为没有效果。5月7日，消费者要求退货退款，微商建议其购买另一款产品搭配使用，效果会更明显。消费者认为经营者不想退货，便于2023年5月8日到包头市消费者协会投诉，希望能得到帮助。

受理投诉后，包头市消费者协会工作人员查看了消费者与微商的聊天记录，微商承诺“30天之内没有效果或者效果不满意可以申请退货退款”，工作人员电话联系微商要求其履行承诺，被告知直接联系厂家即可退款。联系后，消费者按对方要求先将产品邮寄回厂家，经检查再进行退费。最终，消费者于5月18日收到2280元的退款。

案例二：

逾期交房欲免责 “霸王条款”遭投诉

内蒙古晟大置业集团有限公司开发售卖的心悦城小区，合同约定2021年12月交房，但逾期至2023年3月才通知交房。消费者办理交接手续时，开发商在交付合同上标注“放弃追究开发商逾期交房责任”的“霸王条款”，如果消费者不签字则拒绝交房，涉及消费纠纷金额高达2000余万元，引发业主群体投诉。

2023年3月27日，乌兰浩特市消费者协会在乌兰浩特市社会治理中心组织双方召开了调解会，工作人员指出开发商使用“霸王条款”免除自身责任义务属于违法违规行，应立即停止，并要求开发商就逾期交房原因和停止使用“霸王条款”情况书面答复乌兰浩特市消费者协会。经调解，双方达成如下协议：1. 被投诉方停止使用“霸王条款”，按照合同约定办理交房手续；2. 消费者主张逾期违约金赔偿的权益可依法向法院提起诉讼。3月31日，被投诉方提交了书面的逾期交房原因说明和停止使用“霸王条款”的承诺决定。

案例三：

家装店主无信誉 随意加价被查处

消费者杨女士向乌兰浩特市消费者协会投诉称：2023年2月19日，其在红星美凯龙二楼欧铂丽家居专柜签订2份合同，合同约定住宅基础拆装费27000元以及定制衣柜、橱柜费67000元，共计94000元。原定2个月工期，但施工时，拆装部分从2月22日至6月初仍未完工，定制部分经设计复尺后，商家以消费者更换橱柜材质和更换玻璃门等理由，要求消费者再交纳22000元，消费者认为商家存在任意加

价行为，与其负责人就加价部分进行核实，商家对其加价部分提供不出明确依据；消费者同时委托他人对测量图纸面积重新进行核尺，发现存在3平方米误差，消费者以商家存在欺诈行为为由，要求解除合同并退款。经商场管理方组织双方调解，未达成协议。消费者投诉到乌兰浩特市消费者协会，并提供了录音、图纸、工程进度记录等证据。

经乌兰浩特市消费者协会调解，商家先是承诺15日内给予退款，之后反悔，表示不存在过错。消协工作人员进行了多次调查核实后认为：经营者加价部分没有提供明码标价依据；橱柜面积与其测量面积存在1.2延长米误差；工期也存在逾期行为。消协认为商家的行为已构成违约，侵害了消费者的合法权益。经再次调解，经营者拒绝退款，并中途退出调解现场。消协做出终止调解决定，支持消费者向法院提起诉讼，并对经营者涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为移交辖区市场监管所依法查处，并通过乌兰浩特市消费者协会抖音公众号进行曝光，经营者迫于舆论压力为消费者退还装修款67000元。

案例四：

观影眼镜需付费 消协介入护权益

消费者2023年1月26日在呼伦贝尔市天治兴影视传媒有限公司莫旗雅克萨影院观看3D电影，影院告知消费者观看电影必须自费购买或自带3D眼镜，影院不免费提供3D眼镜。消费者认为不合理，影院有义务免费提供3D眼镜。消费者与经营者交涉无果，便打电话投诉寻求帮助。

接到投诉后，莫力达瓦达斡尔族自治县市场监督管理局消费者投诉调解办公室工作人员立即与影院负责人进行沟通，了解事实经过。工作人员按照《中华人民共和国消费者权益保护法》相关条款约谈了经营者，调解消费诉求，最终经营者与消费者协商达成调解协议，为该消费者退回购买3D眼镜的费用20元，并为同种原因已购买眼镜的消费者退款累计达200元，影院承诺今后将为所有观看3D电影的消费者提供免费眼镜。

案例五：

预售房屋存误解 消协调解退定金

2023年3月15日，消费者宫女士到巴彦淖尔市消费者协会投诉称：2023年3月10日，其与巴彦淖尔市海德房地产经纪有限公司签订《房屋买卖合同》，预定了一套商品房，现场交付定金20000元和监督金5000元。签订合同时，消费者表示自己只能交首付，剩余房款需办理银行贷款，不知自己是否符合银行按揭贷款条件。房地产经纪公司称消费者的条件完全符合贷款要求，即使不符合要求，公司

也会帮助解决。随后，消费者向银行提交了收入证明及流水，却无法通过银行按揭贷款审核。在订立房屋买卖合同时，房地产经纪公司要求消费者全款购房，如不订立购房合同，则定金和监督金不予退还，消费者认为房地产公司的做法不合理，要求消协调解。

接到投诉后，巴彦淖尔市消费者协会工作人员进行调查。消费者陈述，自己看房时，经纪公司销售人员并未详细介绍办理按揭需要具备的条件，没有完全尽到告知义务，所以责任不应由其承担。消协工作人员联系房地产经纪公司负责人，详细了解事情经过，向其宣传介绍了相关法律法规，并组织双方进行调解。最终，房地产经纪公司退还消费者定金20000元和监督金5000元。

案例六：

购买劣质滴灌带 诉讼维权挽损失

2022年6月，巴彦淖尔市乌拉特中旗哈拉图嘎查村民张先生等9户农户到巴彦淖尔市消费者协会投诉称：2021年4月，其从内蒙古兆通管道系统有限公司购买一批用于农田灌溉的滴灌带，价值251725元。在使用过程中发现滴灌带有的无滴水孔、有的滴水孔不通、有的发生爆裂漏水，无法正常使用。农户认为该滴灌带存在质量问题，多次找经销商和厂家解决问题，但商家一直找理由拖延，遂来到消协进行投诉。

接到投诉后，巴彦淖尔市消费者协会立即派工作人员前往涉访农田现场实地查看，发现已使用过的滴灌带散落在田间地头，无法还原当时的具体场景，后经工作人员走访农户调查了解，基本证实投诉人反映的情况确实存在，但现有证据无法证实是滴灌带质量问题。后工作人员在农户库房里发现有剩余的滴灌带，未使用且包装完整。为了尽量挽回农民的损失，巴彦淖尔市消费者协会及时申请自治区消费者协会介入调解，但经销商和厂家咬定滴灌带没有质量问题，投诉处理陷入僵局。为了取得充足的证据，巴彦淖尔市消费者协会工作人员于2022年8月委托内蒙古自治区产品质量检验研究院进行检验，经检验证明该滴灌带为不合格产品。据此，巴彦淖尔市消费者协会支持消费者通过诉讼解决纠纷。2023年6月29日，经土左旗人民法院审理，为消费者挽回损失251725元。

案例七：

家具尺寸有偏差 悉心调解纾民困

2023年6月2日，消费者翟女士向乌海市消费者协会投诉称：4月2日在乌海市海勃湾区冷雨轩衣柜经销店定制欧派品牌组合家具，5月14日到货安装时发现

有21块门板尺寸偏小，经销商上门安装也发现尺寸有问题，并与厂家进行了沟通，但厂家说产品没有问题，属于可调整范围，但调整后缝隙十分明显。

乌海市消费者协会工作人员接到投诉后进行调查，调取了订货测量图纸，经销商也承认该批门板尺寸有问题，因门板为厂家定制生产，其现在没有条件为消费者更换门板，正在积极与厂家沟通给消费者更换门板。消协工作人员致电厂家并指出，经营者向消费者提供商品或者服务，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。最终经过沟通，厂家同意派专人处理该诉求，如问题属实将给予更换。

案例八：

送洗衣物被弄丢 店家赔偿化干戈

2023年11月7日，消费者田女士向乌海市消费者协会投诉称：2023年4月6日，在乌海市海勃湾区衣香洗衣店送洗了三件羽绒服，洗衣店收取衣物后未向她提供服务票据，取衣时发现其中一件价值399元的儿童羽绒服没洗干净，洗衣店表示负责重洗，于是她取走了另外两件羽绒服。10月底，她去洗衣店取重洗的儿童羽绒服时，洗衣店表示按照店铺电脑显示6月份那件衣服已经被取走，因此双方产生争议。

接到投诉后，乌海市消费者协会工作人员就消费者投诉的问题向洗衣店询问调查，洗衣店表示虽然当时未给消费者出具服务单据，但是店铺电脑中有记录，6月份那件儿童羽绒服被一位男士取走。消费者认为洗衣店应该核实取衣人的身份，现在衣服被别人取走，洗衣店应该赔偿。由于洗衣店提供洗衣服务时未向消费者出具服务单据，对洗衣服务过程无异议，电脑数据为洗衣店单方面记录，他人取衣时洗衣店未进行核实，且无其他证据证明消费者委托他人取走衣物，洗衣店应当承担赔偿责任。最终经调解，双方达成一致意见，经营者向消费者赔偿300元。

案例九：

拔牙致伤引纠纷 口腔诊所担责任

2023年3月17日，消费者马女士到阿拉善盟消费者协会投诉称：在阿拉善左旗巴彦浩特镇青柏口腔诊所拔牙时，由于医务人员操作不当将钻头掉入口腔中，造成口腔黏膜大面积破损，给日常生活带来不便，消费者要求经营者赔偿。

接到投诉后，阿拉善盟消费者协会工作人员第一时间联系诊所进行调查，确认消费者马女士所述情况属实。经工作人员多次调解，该牙科诊所同意赔偿马女士15000元，分三个月付清。