

地下室“缩水”不退钱咋办 “双减”下合同无法履行如何退款 消费维权十大典型案例告诉你答案

诱导消费、交房缩水、退费困难……在“3·15国际消费者权益日”来临之际，市消协公布2021年度消费维权十大典型案例，进一步发挥提醒警示作用，努力营造安全放心消费环境。郑报全媒体记者 李爱琴



1 遭遇诱导美容 术后不舒服索赔

2021年9月，消费者在朋友陪伴下到郑州某美容医院准备进行抽脂整形项目，美容院人员和朋友不断宣传诱导消费者通过花呗向美容医院转账58000元，并做了全麻隆胸、抽脂等全身整形项目。之后，消费者认为该美容医院存在诱导、欺诈消费者的行为，而且在手术一周后感到身体严重不适，遂向郑州市消协求助，要求该美容医院全额退款并赔偿其精神损失费和误工费。

依据消费者权益保护法第七条相关规定，消协组织双方达成和解，美容医院退还消费者29000元。

消费者要求房屋中介公司退还其所支付的不合理费用，但双方多次协商无果。

依据消费者权益保护法相关规定，消协工作人员调解后，中介公司退还消费者相关中介费用。

4 签订格式合同 给孩子戒网瘾

2021年1月，消费者因孩子网瘾问题，与郑州某教育有限公司签订为期3个月的心理治疗合同，价格约为12800元。一个月后无明显效果，申请退费，但该公司认为按照合同约定，无故解除合同，只能退还30%的费用。

市消协调查认为，该公司合同中退费相关条款属于格式条款，限制了消费者权利，违反了公平诚信原则，同时前期提供的心理治疗服务质量未达到消费者满意。最终，该公司退还消费者70%的费用。

5 5万元手表“停走” 希望能更换新表

消费者2021年6月5日在郑州市某商场手表品牌专柜买了一块5万元左右的机械表，6月20日左右发现机械表有“停走”现象，专柜人员寄到北京售后维修。消费者希望能为其调换同款新表，但与专柜未达成一致意见。

经消协人员多次沟通，经营者同意为消费者更换新表。

市消协表示，消费者以个人的身份去面对一个企业品牌时，弱势尤为凸显。应尽快推进一些强制性的标准规定，同时引导实体经营企业推动“线下7日无理由退货”落实。

6 购机日期与发票不符 电脑问题多退款难

消费者2021年3月在数码港某专卖店花费5800元购买了一台笔记本电脑。当天回家使用时发现运行噪音大、开机时间慢(长达5分钟以上)、操作期间运行速度过慢、不插电电脑无法打开(电池无续航能力)等问题，在售后检测时显示购买日期与发票日期不符。消费者要求全额退款遭商家拒绝。

市消协向该品牌电脑郑州分公司发出投诉调查函，最终商家同意退还消费者5800元货款。

市消协提醒，发现商品存在问题，要及时联系经营者或售后检测，以免错过“三包”的退、换、修时限。

7 冰箱内胆开裂 售后说胶水粘下就行

2019年9月11日，消费者在某品牌家电公司郑州分公司购买一台智能冰箱，随后发现内胆开裂。售后上门查验后表示只需用胶水粘贴下就行，消费者明确表示不同意，要求厂家更换新冰箱或者全额退款。

依据《部分商品修理更换退货责任规定》相关规定，消协进行调解，商家同意全额退款。

8 新车多次修不好 要求退换车

2020年11月28日，消费者在郑州某汽车销售公司购买了一辆家用汽车，2020年12月至2021年1月期间，汽车多个部位出现不同的质量问题，导致消费者频繁往返于4S店进行维修，直至2021年3月，该汽车

仍未修缮完毕。消费者要求退车或者换车，但商家不同意。

消协工作人员依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》相关规定调解，最终商家同意全额退还消费者购车款15万元。

9 “双减”导致 培训合同无法履行

消费者2021年7月18日向中原区某辅导学校缴纳了7000元英语培训费，签订的合同约定上课时间为2021年秋季开学后的周六、周日下午。2021年7月24日，国家出台“双减”意见，双方就上课时间调整无法达成一致，消费者要求退款，学校拒绝。

消协人员与辅导学校多次沟通，最终退还消费者全部学费7000元。

市消协表示，“双减”致使培训学校无法就上课时间与赵女士达成一致，属于合同签订时无法预料的不可抗力，当事人可以解除合同。

10 农机故障想更换 被告知过“三包”期

2021年10月30日，消费者向中牟县某配件门市部以2100元价格购买的微耕机，使用不到半个月就出现机器异常响声，之后不能正常使用，经修理又出现了上述情况，要求更换或退机，却被告知已过“三包”期限。

经消协多次调解，经销商最终为消费者更换了同型号、同规格微耕机。

市消协提醒，消费者一定要保存好购物发票和“三包”凭证。

2 地下室“缩水” 要求全额退款

2017年，消费者在郑州某房地产公司购买一间10平方米左右的地下储藏室，签订购房合同并缴纳4万多元。2021年交房后，消费者发现该储藏室面积只有7平方米，决定退房，并要求退还全部款项，但遭到公司拒绝。

依据消费者权益保护法及《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》相关规定，消协协调该公司全额退款。

3 找中介购房 没开收费票据

2021年12月，消费者通过郑州某房屋中介公司买房。中介公司收取银行代办费及其他费用，且未提前告知相关收费标准，也未向消费者开具与费用对等的相关发票。消

分类信息

当天办理
次日见报

营业点

◆ 电话: 0371-56722588

地址: 棉纺路工人路交叉口西100米锦绣小公馆·西座612

代办点

农业路文化路 13603716282
经一路 15237175580
东建材 13653974426
二七万达 15837166207
南三环 15238022358
凯旋门 13526442821
花园路红专路 56621631
东明路顺河路 66330030
文化宫路伊河路 60100518

巩义 13849115050
登封 13938274990
新郑 13525566346
荥阳 15515520081
中牟 15838137362
航空港 13298140066

声明公告

★崔维学，男，警号 015811，警官证丢失，声明作废。
★编号为 P411887400 姓名为张睿轩出生日期为 2016 年 4 月 20 日的《出生医学证明》丢失作废。
★编号为 Q410778838 姓名为杨贾楠出生日期为 2016 年 9 月 16 日的《出生医学证明》丢失作废。
★河南腾达物流有限公司豫 A9918X (营运证号: 410103008758) 营运证丢失，声明作废。
★登封松梅商贸有限公司营业执照正本丢失，统一社会信用代码: 91410185MA454BP U51，声明作废。

★河南省慧管账财务集团有限公司法人章丢失，声明作废。
★郑州市郑顺运输有限公司豫 A7160C，营运证 (410184036465) 丢失，声明作废。
★郑州市郑顺运输有限公司豫 A978L 挂，营运证 (410184035994) 丢失，声明作废。
★河南宏腾耐火材料有限公司公章、财务专用章、法人章、合同专用章丢失，声明作废。
★郑州市金水区发哥与财叔正弘城饭店河南省食品小经营店登记证遗失，登记证编号 JY DJ241010506004866，声明作废。

★郑州市强海房地产开发有限公司开户许可证 (核准号 J4910051753101) 丢失，声明作废。
★河南方杰置业有限公司营业执照正本 (统一社会信用代码 91410100080816623D)、公章均丢失，声明作废。
★河南建胜实业有限公司营业执照副本丢失，统一社会信用代码 91410100MA453WH355，声明作废。
★河南大禹消防科技股份有限公司，统一社会信用代码 91410100MA450P0X7A，营业执照正、副本不慎遗失，声明作废。

★郑州三诚能源动力技术服务有限公司 (统一社会信用代码 91410100MA3Y031Y6P) 营业执照正本丢失，声明作废。
★郑州浩鑫耐火材料有限公司营业执照副本，注册号: 41018500039495，税务登记证副本，税号: 410185330061623 号，不慎丢失，声明作废。
变更公告
郑州市金水区纳德幼儿园变更为郑州市金水区青禾榕幼儿园，特此公告，变更前无债权债务问题，变更后的债权债务由郑州市金水区青禾榕幼儿园承担。

★遗失声明: 郑州中贯新城置业有限公司改造的“渠南片区小刘村安置区 (B-05-01) 棚户区改造项目”位于九冶路南、刘东路西、田园路东、金盛西路北，计划建设安置房 1856 套，已列入河南省 2019 年棚改计划。我公司员工李浩洋于 2020 年 5 月 9 日领取的由郑州市棚户区改造领导小组办公室 2019 年 12 月 18 日根据政策规定出具的“关于渠南片区小刘村安置区 (B-05-01) 棚户区改造项目”的情况说明，因我公司保管不善，造成该份说明丢失，现声明作废。
2022 年 3 月 11 日

变更公告
郑州高新区艾瑞德国际学校变更学校，特此公告。变更前债权债务问题，变更后的债权债务由郑州高新区艾瑞德学校承担。
变更公告
郑州高新区艾瑞德国际幼儿园变更为郑州高新区艾瑞德幼儿园，特此公告。变更前债权债务问题，变更后的债权债务由郑州高新区艾瑞德幼儿园承担。