

郑州 口碑

3·15 特别报道

郑州消协发布2021年度 维护消费公平典型案例

近日,郑州消协发布2021年度维护消费公平十大典型案例,涉及美容整形欺诈、房屋面积缩水、中介缺少票据、万元手表故障、农机问题纠纷等。
郑报全媒体记者
李爱琴 谢宽



案例 1

美容整形需慎重

2021年9月,消费者在郑州某美容医院做了全麻、隆胸、抽脂等全身整形项目。之后,消费者在手术一周后感到身体严重不适。随后在郑州市消协的帮助下,双方达成了和解,该美容医院退还消费者29000元。

案例评析:本案是一起典型的涉嫌诱导消费者而引起的消费纠纷,该商家以免费体检为噱头,以好友为托,环环相扣,最终诱骗消费者消费。爱美之心人皆有之,在面对商家竭力引导消费时,广大消费者要选择具有合格资质的医疗机构,切不可盲从。

案例 2

地下室交付“缩水”

2017年,消费者在郑州某房地产公司购买了一间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。经核实后,在消协工作人员协调下,该公司最终答应全额退还购房款。

案例评析:消费者在购买大型耐用消费品及不动产商品时,要提前做好相关准备工作,签订合同前要仔细阅读合同条款,对于经营者承诺事项和双方约定内容要以文字形式明确约定,以便发生纠纷时维权。

案例 3

中介不提供票据

2021年12月,消费者在进行房屋买卖消费活动中,该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。消费者要求房屋中介公司退还其所支付的不合理费用。而后在郑州市消协帮助下,该公司退还消费者相关中介费用。

案例评析:本案是一起典型的经营者在给消费者提供相关商品和服务过程中未尽到义务而引起的消费者纠纷案件,侵犯了消费者的知情权。经营者应当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。

案例 4

格式合同须慎定

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,遂申请退费。但该公司认为无故解除合同,只能退还30%的费用。最后,在郑州市消协帮助下,该公司退还了消费者70%的费用。

案例评析:本案是一起典型的预付式消费和格式条款引起的消费者纠纷,经营者强制让消费者遵守约定的案例。经营者在与消费者签订相关服务协议及合同时,应当遵守公平合理的原则,同时不得作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除自身责任的规定。

案例 5

万元手表出故障

2021年6月5日,消费者在郑州市某商场买了一块5万左右的机械表,6月20日左右发现所购产品出现“停走”现象。后经查,结果为表的质量存在问题。经核实后,最终更换新表。

案例评析:目前我国对于奢侈品的质量标准以及售后体系并没有明确规范,令许多消费者感到“势单力薄”。因此,我们在加大对《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规宣传的同时,应尽快推进一些强制性的标准规定。

案例 6

电脑硬件存故障

2021年3月,消费者花费5800元购买了一台笔记本电脑。当天回家使用时发现问题,且在售后检测时显示购买日期与发票日期不符。消费者随即要求全额退款遭商家拒绝。经消协工作人员调解后,最终退还5800元货款。

案例评析:本案是典型的因产品质量问题引起的消费纠纷。提醒广大消费者,如发现产品存在问题,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,如遇自身合法权益受到侵害,应及时依法依规维权。

案例 7

冰箱售后不满意

2019年9月11日,消费者购买一台智能冰箱,随后发现内胆开裂,要求厂家更换新冰箱或者全额退款。经郑州市消协核实后,最终商家同意全额退款。

案例评析:本案中商家销售的产品内胆开裂是事实,售后服务无

法让消费者满意为该投诉案件的导火索。事实证明,消费者对于商品和服务的客观需求和质量要求都在不断提升,商家作为市场消费领域的主体应该主动提升自己的产品质量、服务水平、售后理念,才能时刻立于市场的不败之地。

案例 8

汽车修来修去修不好

2020年11月28日,消费者在郑州购买了一辆家用汽车,但在2020年12月至2021年1月,该汽车多个部位出现不同的质量问题,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未果。经查证后,在郑州市消协的帮助下,全额退还购车款15万元。

案例评析:修正涉及汽车的“三包”规定,最新版的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》已经自2022年1月1日起施行,广大消费者遇到汽车纠纷时,可以及时向有关部门投诉,积极维护自己的合法权益。

案例 9

落实“双减”不含糊

2021年7月18日,消费者在某辅导学校缴纳了7000元英语培训费,并签订了合同,约定上课时间为开学后的周六、周日下午。2021年7月24日,中共中央办公厅、国务院办公厅出台了“双减政策”,双方就上课时间调整无法达成一致。后经中原区消费者协会努力,该学校退还全部学费7000元。

案例评析:根据《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》第十四条规定,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,致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同。

案例 10

农机纠纷引困扰

2021年10月30日,消费者投诉以2100元的价格购买的微耕机,使用不到半月就出现机器异常响声,之后不能正常使用。经过中牟消协多次调解,经销商最终为消费者更换了同型号、同规格微耕机。

案例评析:无论是消费者或是经营者都要依据国家的法律、法规行事,作为消费者一定要保存好购物发票和“三包”凭证,以便日后维权使用。而销售方一定要依规定做好销售台账的建立和保存,跟踪产品质量和售后服务,切实维护消费者的合法权益。