



# 黄金吊坠无标识,市民退货遇难题

## 郑州消协发布去年十大消费维权典型案例

### 涉及家电、装修、医疗、教育等领域

3月13日,市消协发布年度消费维权十大典型案例,案例内容涵盖多个消费领域,聚焦时下消费热点、维权难点,涉及消费者的知情权、公平交易权、人身财产安全权等。

#### 案例一 蒸烤机质量出问题 “三包”规定须履行

2022年5月,消费者在某品牌家电公司郑州分公司购买了一台智能蒸烤机。在使用过程中蒸烤机出现频繁漏电问题,消费者要求商家更换新蒸烤机或者全额退款,但是商家不同意。市消协调查后,最终商家同意为消费者调换新商品。

依据相关规定,消费者购买的智能蒸烤机应当是符合国家质量标准的,出现漏电情况,其人身和财产面临损害,所以有权要求经营者履行“三包”规定。

#### 案例二 购买玉镯起纠纷 微信转账有风险

2023年4月,消费者在郑州某珠宝展览会上购买了两个和田玉手镯,回家后发现两只商品有瑕疵。但商家不承认商品有问题,消费者请求检测机构进行鉴定,经鉴定,其中的一只手镯材质为岫玉,而不是和田玉。

市消协调查发现,消费者购买玉镯时,商家以自己微信转账出现故障为由,要求消费者把钱使用微信转账方式支付给旁边柜台老板。事后发生纠纷,由于实际收账人与过账人并非一人造成推诿扯皮。

面对商家消极处理的情况,市消协首先明确购买此手镯之间的合同双方当事人为消费者与手镯售卖商家,不管钱由谁经手,责任应当由手镯售卖商家承担。市消协组织消费者与售卖玉镯的商家进行调解,帮助消费者挽回损失。

市消协提醒,消费者在通过微信方式购买商品时,要提高鉴别能力与风险意识,贵重物品最好签订书面买卖合同,注意保留聊天记录及支付凭证,以便日后维权。

#### 案例三 低价诱导隐患多 “流量为王”不可取

2022年7月,消费者在某电商平台上花费198.99元限时秒拍一台冷暖空调,商家承诺7月11日发货,但时至2023年2月底仍不发货、不退款。

市消协经了解得知消费者投诉情况属实,责令该电商平台会同商家履约,并按订单承诺要求向消费者发货。

市消协提醒广大消费者,在进行线上购物时,需注意“超低价”等畸形低价宣传推介的产品,警惕“引导流量”式套路,避免不必要的负面消费体验。

#### 案例四 黄金标识出问题 相关知识要学习

2023年3月,消费者在郑州市某卖场柜台购买了品牌黄金吊坠,商家宣传称此吊坠为999足金产品,购买时却没有吊坠品牌标识及足金字样,事后找店长询问退货问题,被告知不能退,只能按现行金价调换。

按照“谁主张谁举证”的原则,消费者已经提供证据证明该吊坠无品牌标识,商家则无法举证自己的吊坠有标识。依据相关规定,市消协认为商家侵犯了消费者的知情权,应当赔偿相应损失,最终商家同意退费8800元。

市消协提醒,在购买贵金属饰品时,一定要票证齐全,还需仔细查看标识、印记、检验报告,查验重量,鉴别色泽,并了解常见贵金属首饰的印记、标识规则。

#### 案例五 诱导宣传迷人眼 看清资质很关键

2023年3月,消费者在某健康管理有限公司缴纳27830元用于疾病治疗,但并无明显效果。消费者要求该机构退还治疗费用被拒。

市消协调查后认定,该机构属诱导消费者误认为该机构提供的疗养服务可以替代医院治疗。多次调解后,该机构向消费者退还相关费用27830元。

市消协提醒,消费者在选择医疗机构前要关注其医疗备案手续是否齐全,是否能出示具有资质的医疗许可证,医师、护士、护师等行医人员资质手续是否完备,治疗疾病应选择正规医院进行诊疗。

#### 案例六 家装纠纷不履约 “催促营销”不可信

2023年3月,消费者在某装饰工程有限公司,在对其宣传推介的服务项目不完全知情的情况下签订了总额5万元的家装装饰合同,商家承诺消费者按照样板间标准全面升级材料进行装修,消费者当即缴纳了1万元的订金。但是,商家并未按照合同约定为消费者提供满意服务,消费者与商家多次沟通无果。

市消协经了解得知,装修公司并未按照事先约定的相关条款履行合约,“甲乙双方不得以价格等任何理由退单”属于典型的霸王条款。市消协组织双方多次调解沟通后,该公司同意退还消费者9000元。

#### 案例七 中央空调不制冷 商家坚决不更换

2019年8月,消费者购买了两台中央空调,其间出现10多次的故障,多次维修后空调仍然不制冷,消费者要求换新机器,而商家明确表示只能维修不能更换。市消协经过调查核实,消费者反映的问题客观真实,商家同意为消费者更换两台全新高级型号的中央空调。

#### 案例八 出国留学起纠纷 消协出面帮解决

2021年3月,消费者在郑州某出国留学机构咨询赴香港留学事宜并签订了《出国留学服务协议》及《出国留学设计方案》。在近两年的沟通申请复查过程中,消费者多次递交了相关文书但均未成功,遂要求该公司暂停服务。然而该公司在未得到消费者同意的情况下,擅自重启相关服务并以继续申请为由拒绝按合同退费。

市消协在研究《出国留学服务协议》后认为,该留学机构在为消费者提供留学服务过程中已产生相关合理费用。最终,在多次调解后,商家同意按照55%比例退还消费者7920元。

#### 案例九 协议培训退费难 此类问题擦亮眼

消费者于2022年8月与某教育培训中心签订培训协议,并缴纳了1980元费用。协议约定若未达到目标,依协议申请退费,并承诺在15个工作日退款到账。2023年6月,消费者得知未考上相应职位,故递交了材料完整的退款申请,但该培训中心一直拖延未退款,甚至不接其电话。

市消协调查后,按照规定协调,最终该培训中心同意向消费者作退费处理。

#### 案例十 艺考培训不履约 要求退费遭拒绝

2022年3月,消费者带领女儿在某艺考培训机构咨询试课,经该机构工作人员推销后,消费者缴纳了半年的集训费。由于该艺考机构未及时尽到培训课程及相关考试时间的告知义务,导致消费者女儿未能履行协议中的集训课程,消费者要求退还剩余费用遭到商家拒绝。

据了解,该艺考培训机构在与消费者签订委托培训协议书时,并未事先告知双方应履行的责任和义务,在艺考期临近时也未及时准确告知消费者艺考时间,导致消费者的女儿错失当年艺考资格。市消协进行多次调解,最后商家退还消费者5000元。

正观新闻·郑州晚报记者 李爱琴

#### 看案例学维权 3万元买了3盆花 “包活一年”成空话? 法律“撑腰”:退还1.5万元

2023年3月,刘先生在郑州市惠济区某花店购买了3盆映山红。购买前,刘先生与卖家进行沟通,表示自己养花新手,担心自己养不活。卖家则承诺“包活一年,死了包换”。然而,半年多时间,尽管刘先生就养护方法向卖家进行了多次咨询,3盆花依然全部枯死。刘先生便联系卖家要求补发花苗,对方以3盆花的枯死是刘先生自身养护不当为由拒绝补发,刘先生随后要求退款,也遭到对方拒绝。刘先生向法院提起诉讼,请求判令卖家退还3万元购花款。

惠济区人民法院审理认为,民事主体从事民事活动,应当遵循公平原则,合理确定各方的权利和义务。虽然被告花店在销货单承诺“包活一年,死了包换”,但原告刘先生购买的花卉是其挑选后从被告处直接运回自己家中的,后期花卉能否成活受种植地区的气候、自然环境、养护的方式方法等多种因素的影响,且原告刘先生提交的证据并不能证明被告某花店出售的花卉本身存在质量问题,现刘先生以花卉均未成活要求某花店退还3万元,显失公平;法院根据合同履行情况,酌定某花店退还刘先生1.5万元。

承办法官表示,鲜花消费日渐火爆,但购买鲜花后的维权难问题也时有发生。特别是对于网购鲜花的情形,由于鲜花属于生鲜产品,不属于7天无理由退换货范围,一旦消费者遭遇货不对板、虚假宣传等情形,很容易陷入维权无门的尴尬。在此提醒大家,在购买鲜花特别是网购鲜花时,一定要在证照齐全、售后制度完善的平台或实体商家进行消费;还要提前了解所购买花卉的习性和生长环境,仔细查看花卉的外观,尽量选择花苞紧密、花色鲜艳、花瓣完整、叶片翠绿的花卉。同时要注意查看是否有虫害、霉斑等病害,以及是否有断枝、变形等情况。网购花卉时一定要认真查看卖家提供的花卉图片、信息以及产品描述,必要时视频挑选,尽量选择短途运输;消费后要及索要票据、留存支付记录、宝贝详情页截图、双方聊天记录等证据,出现纠纷可依法有效维权。

正观新闻·郑州晚报记者 鲁燕

#### 去年全市接收消费者 诉求72.42万件 挽回经济损失1.13亿元

本报讯(正观新闻·郑州晚报记者 李爱琴)记者昨日获悉,2023年,全市12315系统共接收消费者诉求72.42万件,其中咨询37.51万件,投诉24.27万件。截至目前,已办结24.18万件,其中接收商品类投诉14.02万件,占比57.77%;接收服务类投诉10.25万件,占比42.23%。举报10.64万件,投诉涉及争议金额6.96亿元,挽回经济损失1.13亿元。