

我市公布消费维权典型案例

案例一

【案情简介】

2023年10月25日,消费者将一块皮草布料送至临清市经一路某购物广场三楼帮衣坊做衣服(工费220元、皮草500元)。11月21日,商家将衣服做好,消费者拿到后发现店家将皮草做反了,消费者要求商家退款并按规定赔偿。

【处理过程及结果】

2023年11月22日,临清市市场监管综合服务中心(临清市消费者协会办事机构)工作人员接到该工单后,立即与消费者、商家沟通。经调查,消费者2023年10月在临清市某购物广场帮衣坊做衣服,做好后发现做反了,要求商家退款并赔偿,但协商无果,便拨打12345进行投诉。工作人员与商家沟通,将该情况告知商家,要求其按照《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定履行“三包”义务。经调解,商家将加工费、皮草费用共720元退给消费者。消费者表示满意。

【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“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”的规定,商家提供的加工服务不符合要求,并未及时作出处理,导致消费者投诉。

案例二

【案情简介】

莘县消费者张女士在莘县某家电门市部购买某品牌滚筒洗衣机一台,价值3000元。使用没多久,洗衣机出现边注水边漏水的现象,维修后仍不能正常使用,商家给张女士更换了一台新机。但新机安装后,试机时发现噪声很大,张女士要求退货,商家又给张女士更换了一台新机。但使用没多久再次出现了边注水边漏水的现象,这让张女士很闹心,遂找售后人员维修,售后人员上门后说洗衣机没问题。因这种问题经常出现,影响正常使用,无奈之下,张女士将商家投诉到莘县消费者协会。

【处理过程及结果】

接到投诉后,莘县消费者协会工作人员立即组织销售商、售后人员到张女士家现场试机,但在洗涤过程中未出现张女士反映的问题,售后人员说可能是排水管道有问题,该说法遭到张女士的强烈反对,售后人员对此问题也无法解释。依据《中华人

民共和国消费者权益保护法》和《部分商品修理更换退货责任规定》相关规定,工作人员组织三方进行调解。在多次沟通和协商下,张女士与商家达成一致意见:张女士支付150元的折旧费,商家退还整机货款3000元。张女士对此表示满意。

【案例评析】

这是一起典型的家用电器消费纠纷。洗衣机出现这种故障,售后人员的说法是原因不明,消费者不同意送往第三方检测机构检测,无法判定洗衣机是否存在质量问题,能否退机,销售商只看售后人员提供的结果,这就导致了三方的僵持。这款洗衣机在更换两次后仍出现不能正常使用的情况,让消费者失去了信心,强烈要求退货。在此情况下,莘县消费者协会根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第一款“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限”的规定和《部分商品修理更换退货责任规定》第十三条“在‘三包’有效期内,符合换货条件的,销售者因无同型号同规格产品,消费者不愿调换其他型号、规格产品而要求退货的,销售者应当予以退货;有同型号同规格产品,消费者不愿调换而要求退货的,销售者应当予以退货,对已使用过的商品按本规定收取折旧费”之规定,组织三方进行了调解,最终达成一致意见。

对于售后人员不能及时维修和答复问题,无法提供维修单据的情况,莘县消费者协会工作人员对其进行了说服教育。售后人员表示,今后将严格按照售后规定做好服务,避免再次发生类似纠纷。

案例三

【案情简介】

2023年3月28日,消费者李女士在在平区中心街某小区北门以西路南某瑜伽馆缴费1.3万元报名学习瑜伽,学习了几节课后,她因身体不适无法继续学习,便要求退费,商家不同意,要求额外扣除消费者30%的费用及其他各项费用。消费者缴费前,商家并未提前告知有此项规定,消费者希望在平区消费者协会帮助她,让商家尽快退费。

【处理过程及结果】

在平区消费者协会接到消费者投诉后,工作人员上门向商家了解具体情况,现场调解,耐心讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》《山东省消费者权益保护条例》《聊城市单用途预付消费卡管理条例》等相关法律法规,商家最终同意退还消费者剩余的1.12万元,消费者表示满意。

【案例评析】

在此案例中,商家没有提前告知消费者退费相关规定也没有就此达成约定,商家私自扣除消费者30%的费用及其他各项费用,加重了消费者的负担,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条“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”的规定和《山东省消费者权益保护条例》《聊城市单用途预付消费卡管理条例》等相关法律法规,商家最终同意退还给消费者剩余的1.12万元。

案例四

【案情简介】

2024年1月31日,高唐县消费者协会接到郭女士投诉,称其2023年12月在某电动车行购买了一辆电动车,使用过程中发现电瓶充电有问题,遂联系商家进行更换,一共换了三次电瓶仍存在为题。郭女士觉得电动车质量不好,要求商家全额退款,共计1650元。

【处理过程及结果】

高唐县消费者协会工作人员接到投诉后,于2024年2月2日根据投诉人反映的情况进行调查,商家给出三个方案:1.折旧后退款1000元。2.换其他款折价。3.半年后换新电瓶。以上三个方案郭女士均不同意。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条之规定,维修了三次仍无法维修好的,消费者可以及时退货。高唐县消费者协会工作人员与双方沟通协调,商家退还郭女士1200元。

【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相关法律、法规的规定履行义务。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。高唐县消费者协会工作人员指出了商家的问题和违法后果,商家作出相应赔偿。

案例五

【案情简介】

某消费者通过商家在微信朋友圈发布的信息预订了一间民宿。但到达民宿后,店方却告知该消费者,该房间被其他顾客预订,无法入住,让其更换其他房源,消费者不同意更换,要求退费,店方不同意。

【处理过程及结果】

经东昌府区消费者协会工作人员调查,发现该民宿同时在美团平台上架销售,本案消费者通过微信预订房间的同时,其他消费者通过美团平台下了单。如果民宿经营者在电商平台违约,会受到平台处罚,所以店方要求通过微信订房的消费者更换房源。经工作人员多次调解,店方同意为消费者退款。

【案例评析】

依据《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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。本案中,民宿经营者未按照约定提供服务,应当按照消费者的要求退款。

案例六

【案情简介】

市民余女士反映,自己给孩子报名了开发区某美术培训机构课程,因孩子转学,所以在2023年8月底办理了退费手续。办理手续时商家称45天后会把孩子的学费退回到账,可一直未退款。余女士多次联系校区负责人,仍未落实退费事宜。余女士希望开发区消费者协会协调商家尽快为其退款。

【处理过程及结果】

开发区消费者协会工作人员接到群众反映的问题后,随即向双方当事人了解相关情况。商家表示,在此过程中,店面关闭。因店面关闭后还有很多相关事务需处理,所以暂时无法退款,让余女士等待,并没有告知退款时间。该商家存在对消费者反映问题处理不及时的情况。开发区消费者协会工作人员对商家负责人进行了批评教育,告知商家要积极处理顾客反映的问题。在开发区消费者协会工作人员的调解下,商家将余女士未消费金额退还。

【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“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”和第五十三条“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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”之规定,工作人员当场指出了商家存在的问题和违法后果,商家表示已认识到自己的错误,同意退款,双方均表示无异议,最终达成一致意见。

案例七

【案情简介】

2022年9月,消费者花费597元,在高新区某小区进行养生减肥,但至消费者向高新区发展保障部投诉时,商家只为其进行6次服务。当时,商家向消费者承诺,减不掉相应斤数就会退款。该名消费者联系商家无果,希望工作人员协助办理退款事宜。

【处理过程及结果】

高新区发展保障部接到消费者反映的问题后,立刻安排工作人员进行调查,组织该名消费者

及其他顾客与商家现场协商沟通。工作人员当场指明被投诉人的违法行为,督促其正视消费者合理诉求并尊重消费者选择,经过工作人员的耐心劝解,双方达成和解。经此调解,商家为30余名消费者退还预付款共计3万余元。

【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“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”和第五十三条“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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”之规定,工作人员当场指出了商家存在的问题和违法后果,商家表示已认识到自己的错误,同意给消费者逐一退款。

案例八

【案情简介】

2023年11月,两位外地消费者到聊城市消费者协会投诉,称他们在济聊高速服务区停靠时,购买了8000元的无名中药粉,回到车上被同车人询问时才知道被骗,消费者向公安机关报案后,又找到聊城市消费者协会进行投诉,要求退款。

【处理过程及结果】

接到现场投诉后,聊城市消费者协会工作人员查看了消费者购买的中药产品用规格为15×10cm的塑料袋装着,外包装上无厂家、厂址及联系方式等标识标签,明显是“三无”产品。消费者购买的这些产品没有购物发票,只有微信交易记录和一张名片。工作人员根据名片上的电话与被投诉人进行沟通,告知其售卖的产品为不合格产品,如果消费者食用,可能会出现生命危险,并告知其应承担的法律后果。经过协调,被投诉人同意退还7000元费用。工作人员提醒消费者不要随便购买“三无”产品,购买药品时一定要前往正规药店。

【案例评析】

根据《中华人民共和国产品质量法》第二十七条规定,产品或者其包装上的标识必须真实,并符合下列要求:(一)有产品质量检验合格证明;(二)有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址;(三)根据产品的特点和使用要求,需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量的,用中文相应予以标明;需要事先让消费者知晓的,应当在外包装上标明,或者预先向消费者提供有关资料;(四)限期使用的产品,应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期;(五)使用不当,容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品,应当有警示标志或者中文警示说明。经协调,双方达成协议,最终问题得到妥善解决。

(本报记者 邹辉 整理)

