



2018年珠海市消费维权典型案例

案例1 售后服务不能拖

2018年7月23日,消费者明先生称,办理的长城宽带有效期为39个月,未到期就无法上网。经多次联系商家报修,商家一直未跟进处理。

接投诉后,斗门区消委会井岸分会人员当天约谈了长城宽带斗门营业厅负责人陈先生并了解到,因台风灾害天气与城市建设施工对公司宽带设备和线路造成破坏。公司维护人员的人手不足,因此,出现未能及时处理网络故障情况。

经调解,长城宽带公司于7月24日排除了故障。

点评:《中华人民共和国合同法》第六十条规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。在网络出现故障情况下,服务提供者应及时排除故障,为消费者恢复提供服务。

案例2 购房纠纷

2018年6月19日,有消费者投诉其购买斗门时代倾城水岸一处房产及车位,支付首期款、车位费等共计47万余元。2018年2月被开发商珠海市盛嘉置业有限公司告知不符合购房条件。开发商承诺,在申请退款起60天内退回消费者所付款项。然而,开发商未信守承诺依时退款。

斗门区消委会白蕉分会接到投诉后,立即跟进处理。经调查,消费者反映情况属实。此外,被投诉方还存在出售人防车位的问题。经工作人员多次协调,开发商于2018年7月12日退回消费者款项。

点评:《中华人民共和国合同法》第五十二条规定,违反法律、行政法规的强制性规定的合同无效。同时《消费者权益保护法》第十六条规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务。

案例3 诚意金可以退

2018年4月26日,消费者陈先生投诉:经珠海市万顺地产公司介绍,拟购买一处二手房,并支付3万元诚意金。万顺公司为陈先生出具一张手写收据。几天后,陈先生反悔并找万顺地产公司退回诚意金。万顺公司表示该款已转交业主,如不购买该房屋,诚意金不能退。

接到投诉后,金湾区消委会工作人员到万顺公司调查了解,发现双方并没有签订任何合同。消委会工作人员指出,法律上并无诚意金一说。经调解,万顺地产公司全额退款。

点评:《中华人民共和国担保法》第八十九条规定,当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行

债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国担保法〉若干问题的解释》第一百一十八条规定,当事人交付留置金、担保金、保证金、订约金、押金或者定金等,但没有约定定金性质的,当事人主张定金权利的,人民法院不予支持。

案例4 网络订房、订票须谨慎

一市民在珠海某票务网订购一套家庭套票,包含3人酒店住宿一晚,3人自助餐一次、景区门票、表演票,共4548元,并保留了银行支付凭证。次日,该票务网负责人联系该市民并告知,由于系统问题,支付未连接上景区系统,而景区套餐上调200元,要求市民承担差价的一半100元。该市民认为,问题出在票务公司与景区,不应由消费者承担责任。

根据《消费者权益保护法》第四十八条第一款第七项,经营者提供商品或者服务的内容和费用违反约定的,除该法另有规定外,应当依照其他有关法律、法规的规定,承担民事责任。订票系统出现问题,消费者无责任,系统原因造成的票价差额不应由消费者承担。

经过市场监管部门多次调解,商家最终同意办理退款。

网络订房、订票方便、快捷,受到越来越多的消费者欢迎。网络订房、订票涉及多方主体,维权难度大。为此,消费者通过网络订房、订票要“货比三家”,选择信誉好的平台,并详细了解规则,参考其他消费者的点评。发生纠纷时,要保留好订单、手机短信、交易截图以及聊天记录等相关证据,及时向当地维权部门投诉。

点评:此案消费者与票务网之间的关系独立于票务网与景区之间的关系。消费者与票务网之间订票合同关系已成立并生效。票务网理应按其与消费者之间的约定履行。

案例5 过度维权不可取

一市民通过某网购平台,购买了一台品牌手机。使用过程中,经常出现死机、卡顿及手机发烫的情况。经咨询当地的售后及平台客服,表示不给保修。该市民向市场监管部门投诉,要求商家更换全新手机,或者提供国家权威质检部门的质检报告。

根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第二十四条第四项规定,未按产品使用说明要求使用、维护、保养

而造成损坏的,不实行“三包”,但可以实行合理的收费修理。经调解和调查,商家对消费者送修手机进行检测,发现手机存在USB接口进液、屏幕人为破坏等情况。为此,消费者要求保修或更换新机的诉求,商家不予支持。

过度维权反映了消费者的法律意识仍十分薄弱。消费者应当了解国家有关手机“三包”规定的主要内容,用好用足“三包”规定。自收到商品之日起七日内依照《消费者权益保护法》第二十五条规定退货。同时,消费者应熟悉《网络购买商品七日无理由退货暂行规定》中不适用退货的商品范围和商品完好的标准,避免不必要的纠纷。

点评:《消费者权益保护法》第二十四条规定,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。但未按产品使用说明要求使用、维护、保养而造成损坏的,不属于商品不符合质量要求的情形。

案例6 装修质量群体投诉 获妥善处理

我市某住宅小区工程竣工验收合格后,开发商委托装修公司进行精装并交付业主。入住不足一年,其中一栋楼陆续发生住户卫生间周边墙根发霉现象。其他楼栋无相关投诉。小区物业公司受理后,装修公司做了简便处理,但未能根治。业主不满并引起业主群体性质量投诉。

市住建局非常重视,多次与业主代表及开发商协调处理。因业主对开发商及装修公司提出的维修方案不认可,最终确定了引入专家进行检查,并提出处理方案的解决办法。

经专家现场检查后判断:由于精装修施工时,对卫生间内淋浴间的防水及排水处理不当,导致淋浴间的水渗往相邻房间,以及墙体柜子发霉等现象。专家提出了防水处理维修方案及淋浴间地面返工重做方案。依据建设部《房屋建筑工程质量保修办法》及住宅保修书,开发商同意:无论目前是否有渗漏,全栋业主可自主选择处理方案,并对方案进行了公示。

装修公司按业主意愿选择一户的主卫及公卫进行了维修示范。之后,大部分业主选择了淋浴间地面返工重做方案。经过近7个月的施工,除了4套住宅根据业主的意愿未处理外,其他已处理完毕。

开发商在维修收尾时公

示了维修情况,预留了管理处维修预约电话,按规定承诺防水保修5年,并对业主表达歉意。

点评:《房屋建筑工程质量保修办法》第七条规定,在正常使用下,屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏的最低保修期限为5年。《中华人民共和国合同法》第六十条规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。

案例7 保健品不具备治病功效

曾女士于2018年4月向香洲区消费者权益保护委员会反映,其父亲今年83岁,患有高血压、心脏病和骨质疏松等疾病。由于长期饱受疾病困扰,老人家重视健康信息,也参加了一些专为老年人开设的健康讲座。

通过讲座老人家接触到珠海市香洲宜寿商行,并对商行销售的产品具有治病功能坚信不疑。老人陆续从宜寿商行购买了强军康、钙维康、钙骨宁、人参纳豆、纳米床垫等产品,共计50万余元。

曾女士称,她父亲使用了从宜寿商行购买的产品后,病情并未改善。曾女士认为商家宣称能够治病是欺骗行为。

经香洲区消委会协调处理,最终双方达成协议:商家退回曾女士7.5万元。

点评:《消费者权益保护法》第二十条规定,经营者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。该案提醒广大消费者,维护自身权益,掌握基本的消费知识,提高自我保护意识,也是十分重要的。

案例8 预付式消费须谨慎

近些年来,预付式消费模式在美容美发、休闲健身、餐饮超市、教育培训、房屋装修等生活消费领域越来越常见。预付式消费领域问题也频发。市场监管部门先后处理多起集体性预付式消费纠纷。

夏湾梵希理发店、韩人园艺、尚世际理发店、健之美健身、耕本客健身、苹果装饰、泥巴公社、平购之佳商行等,均因侵害消费者合法权益而被集体投诉。其中一些经营者甚至跑路或失联,给消费者财产带来严重损失。

对消费者来说,预付式消费带来便利和优惠的同时,也存在多种风险。比如,商家服务“打折”或“缩水”、扣款不透明、设置消费门槛,更严重的有部分商家自身经营出现问题却罔顾消费者权益,甚至个别商家纯粹诈骗,以办卡优惠条件为诱饵诈骗消费者钱财。

为此,市消委会提醒广大消费者:预付消费,首先要了解商家的情况。一般成立时间长,规模较大,具有品牌的公司信誉度较好。对于小型企业,办卡及充值金额不要太大。办卡前要了解,使用时是否设置门槛。此外,要保存好消费凭证,遇到权益受损,应及时向相关部门投诉举报。(陈翩翩)

消费者维权投诉情况分析

2018年,市消保系统共受理消费者投诉369宗(分布如下图),涉案金额483.98万元,为消费者挽回损失152.24万元。其中消费者得到加倍赔偿的投诉1宗,加倍赔偿金额80元。向社会公众发布消费提示及警示89条,向有关部门提供严重侵害消费者权益的案源7宗,接待消费者来电、来信、来访12000余人次。

据悉,近年来,预付式消费纠纷问题较为突出。去年,市消委会和珠海市香洲区消委会共处理了7宗集体性的预付式消费纠纷,集中在健身、美发、零售以及装修行业。案件情况均为原商家经营出现问题,因倒闭关门而造成消费者权益受损。此类案件涉案的人员多、金额大,且经营者无法联系上。经营者涉嫌诈骗。

