

市消协发布2022年 十大消费维权案例

本报记者 杜挺勇

网购电器遇纠纷

耐心协商得赔偿

2022年1月3日,曹先生到市消协投诉。2021年12月底,曹先生在某网购平台购买了一台洗衣机,价值1260元。之后,在使用时将衣服洗烂,查看是洗衣机内筒上方一圈塑料破损造成。曹先生联系网购店铺协调退货及赔偿衣服的损失,多次协商无果。

市消协接到投诉后立即开展调查,确定曹先生投诉属实。市消协和网购平台直接取得联系,又和店铺经营方多次沟通。最终,店铺将洗衣机按原价退货并赔偿价值200元礼品,消费者表示满意。

消协提醒:目前消协组织开通有电商直通车投诉平台,方便市民遇到网络购物纠纷时进行维权。

保健床垫不保健

消协调解退货款

2022年1月底,王女士到市消协投诉。王女士的母亲2021年10月参加了一个保健商品推销会,购买了一张“多功能健康床垫”。商家口头宣称该床垫有疏通血管功效,可缓解腰腿疼痛等。老人购买使用后却发现没有功效,电话联系商家协商退款,商家拒绝。

接到投诉时,销售商家已离开焦作,市消协工作人员通过电话、微信等方式多次和商家工作人员进行沟通。最终商家退回了部分货款,消费者表示满意。

消协提醒:老年人购买保健商品一定要慎重,不要轻信广告中列举的治愈病例和保证治愈等承诺。

培训中介不退费

消协介入帮维权

2022年3月,黄女士来到市消协投诉。2021年年底,黄女士在网上看到广告信息,称某教育科技公司能帮忙办理一种英语等级考试报名手续,并确保取得证书。黄女士根据要求将考试费用转账到该公司账户。交过费后,该教育科技公司并未给黄女士报名或让其参加任何考试。黄女士要求公司退还费用无果,后联系不上。

黄女士投诉时,该教育科技公司已经人去楼空。市消协工作人员多次和公司相关负责人联系,最终将费用退还黄女士。

日前,市消协发布2022年十大消费维权案例。案例涉及网购、预付卡、婚庆服务等方方面面。通过典型案例,市消协希望为消费者提供切实可行的维权提示,同时警示经营者要依法依规经营。

消协提醒:选择培训机构一定要注意资质及口碑,不轻信营销宣传,并保留好相关证据以便维权。

婚庆消费遇难题

商家最终退全款

2022年4月6日,殷女士到市消协投诉。2022年3月殷女士在某婚庆公司选购了6000多元的婚庆服务,在商家的要求下先付了全款。殷女士的丈夫及家中亲朋不是本地人,后因疫情防控原因,殷女士准备婚礼从简,用不到大型婚庆服务。殷女士要求商家退还6000多元费用,商家以各种理由不予全额退款。

因商家没实际损失,市消协希望商家能够终止合同并退款。经多次协调双方达成协议,最终商家退款,消费者表示满意。

消协提醒:疫情属于不可抗力,并不是合同一方故意违约,双方可协商解决。遇到类似情况无法解决的,可积极向消协求助。

赠送空调兑现难

消协维权解烦恼

2022年4月28日,王女士到市消协投诉。几年前王女士购买了一套商品房,当时商家承诺购买商品房送空调3台,并提供了单据凭证。王女士随后到指定空调店提取了一台,并与商家商定等装修好后再提取另外两台。2022年4月初,王女士想提取另外两台空调时,商家以时间太久等理由不予兑现。

市消协接到投诉后马上展开调查,经多方沟通并出示相关凭证后,消费者顺利提取了两台空调。

消协提醒:良好的消费环境是提振消费信心的前提,呼吁经营者秉持诚信经营的原则为广大消费者提供产品和服务。

购车发票存争议

调解之后皆满意

2022年6月2日,张女士到市消协投诉。2022年5月24日,张女士

在某4S店交了4万元按揭购买一辆家用汽车,商家收钱后没有交付相关手续和发票。张女士在2022年6月1日提车时,得知从当月起一项购置税优惠政策实施,因此要求开具当天的发票。但是,商家称5月24日已办理了相关手续和发票,无法更改,双方因此产生纠纷。

市消协接到投诉后立即开展调查。经查,商家5月24日收钱后确实办理完了车辆的相关手续和发票,但当时消费者提出6月1日提车,商家没有及时将手续和发票交付给消费者。此外,如商家知道马上出台有优惠政策,应及时告知消费者,避免消费者造成不必要损失。经调解,商家主动补偿消费者更换车辆机油保养等项目价值4000多元,消费者表示满意。

消协提醒:购车时一定要注意车辆凭证是否齐全,同时保存好消费过程中产生的各类证明文件,出现问题可向消协寻求帮助。

定制商品出问题

生产厂家要担责

2022年7月5日,陈先生向博爱县消协投诉。2022年6月陈先生在博爱县某门业厂家定制了一个客厅门和一个卧室门。安装后,陈先生发现卧室门和大门颜色不一致,卧室门甚至有掉漆问题。厂家只答应维修,陈先生不同意,要求重新做门或退款500元,双方协商无果。

博爱县消协工作人员到现场进行检查,并向双方了解详情。经消协工作人员耐心调解,厂家最终将门维修好并退还陈先生300元,消费者表示满意。

消协提醒:购买定制商品时要深入了解,约定好具体细节和双方责任,有效规避消费陷阱和消费风险。

优惠活动不兑现

消协出面帮争回

2022年8月23日,黄女士到市消协投诉。2022年6月黄女士在某宾馆参加优惠活动,充值1000元办

理了优惠卡,此卡可免三间房费,还能享受八折优惠。8月底使用时,服务员称因更换老板等原因优惠活动全部取消,只能按现价正常消费。

市消协接到投诉后马上开展调查,确定黄女士投诉情况属实,而商家营业执照并未变更。调解后,最终商家承诺消费者可继续享受优惠活动至金额用完。

消协提醒:对于商家促销的各种优惠活动,消费者要理性对待,同时注意保留好各种凭证。

合同承诺不履行

消协帮助来维权

2022年8月3日,李先生来到武陟县消协投诉。2022年3月李先生在某汽贸公司订购一辆新能源汽车,当时销售人员口头承诺半个月到车,实际合同上签订写可再顺延半个月。之后车辆一直没到,销售人员一直承诺马上到车,最后答复7月底到不了车就只退还订金。李先生不同意退订金,要求商家必须交付车辆,同时对延期进行赔偿。

武陟县消协马上展开调解,让汽贸公司认识到未履行合同应承担的责任,最终将车辆交付,并给予赔偿,消费者表示满意。

消协提醒:消费者在购车时不能轻信销售人员的各种口头承诺,如对方不履行合同,可积极维权。

商家拒不换新车

消协依法讨公道

2022年10月,赵女士到市消协投诉。2022年6月赵女士购买了一辆电动自行车,9月的一天在行驶中电动车辆突然锁死,还好车速较慢没出现严重事故。之后进行维修,商家多天未能确定具体故障原因。赵女士认为是质量问题,要求商家调换同等价值的其他款新车,但商家称是意外情况,不是质量问题,不同意调换。

市消协接到投诉后展开调查,确认消费者反映的情况属实。经调解,商家承认车辆出现故障是质量问题,与消费者使用操作等无关,并调换了一辆同等价值的其他款新电动车。

消协提醒:法律规定机动车等耐用消费品实行举证倒置,在6个月内发生瑕疵由经营者承担举证责任。如商家认为不是质量问题,必须自己举证。