

市消协发布2023年十大消费维权案例

看仔细,遇到类似“陷阱”要警惕

本报记者 杜挺勇

案例一:家电故障不予调换

2023年1月,刘先生投诉称,他花2400元购买了一台热水器,但在使用时突然不制热,他找商家维修了8天也未能修好。刘先生认为热水器存在严重质量问题,要求调换,但商家不同意。

经市消协调查,刘先生投诉情况属实。经调解,商场免费给刘先生调换了一台同款热水器,刘先生对调解结果表示满意。

消协提醒:消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,购买家用电器应到证照齐全、信誉度高的商场、授权专卖店等,产品质量和服务更有保障。

案例二:网购首饰难以退货

2023年2月,赵女士在某直播平台看中一款手镯,主播承诺订购后可7天无理由退货。赵女士付款7500元订购手镯,到货后发现实物和视频中有差别,提出退货申请。可商家此时又称,该手镯是定制商品,不享受7天无理由退货。

市消协仔细分析相关情况,认定主播口头承诺与商品销售页面声明不一致。在消协的指导下,赵女士找到了证据资料。后经调解,销售方同意退货。

消协提醒:售后服务难保障是直播带货的最大痛点,消费者一定要注意商家促销活动的真实性,多关注商品质量和服务水平再下单。

案例三:特价商品没有售后

2023年2月,谢先生在某商场购买了一双休闲鞋,不到一个月,鞋子就出现断底、开胶等情况,找商家协商退货,商家称这款鞋为特价商品,也是处理品,不退不换。

市消协介入调查,告知商家销售“处理品”必须在商品显著位置和购货凭证、信誉卡上向消费者明示,否则应承担“三包”责任。经调解,商场同意等价调换新鞋。

“网购首饰不能享7天无理由退货?孩子在游乐场受伤商家不想负责?日前,市消协发布2023年十大消费维权案例。案例涉及网购、预付卡等方面。通过典型案例,希望为消费者提供维权提示,同时警示经营者要依法依规经营。”

消协提醒:商家混淆了“特价商品”与“处理品”的概念,拒绝承担“三包”责任,这种做法损害了消费者的合法权益,特价商品应按正常商品对待,享有一样的售后服务保障。

案例四:房屋装修问题较多

2023年3月,王女士投诉称,去年她与某装修工程公司签订了施工合同。但是,装修过程中出现了质量不合格、未按照合同约定交工等问题,和装修公司多次协商无果,王女士提出赔偿诉求。

市消协马上组织调解,开始未形成有效结论,之后又连续多次开展工作,终于达成调解协议,商家一次性支付赔偿款2.6万元,对施工合同未尽事宜在规定日期前履约完毕。

消协提醒:装修时消费者不要被所谓“一口价”“全包价”等吸引,一定要先签合同再交定金,同时要求商家将口头承诺内容写进合同附件并盖章。

案例五:婚庆服务不退余额

2023年3月,程女士投诉称,2022年在某婚庆公司选购7800元的婚庆服务,后因相关原因不能履约,和商家协商可扣除前期服务费用,退还余款。谁知,商家以各种理由不予退款。

市消协展开调查,确定程女士投诉情况属实。因商家没有实际损失,希望能够终止合同并退款。经多次协调,商家最终退还余款6500元。

消协提醒:婚庆服务一定签订书面合同,做到内容程序清晰、项目准确,避免现场增项。合同中应约定违约责任,明确违约成本,避免出现纠纷。

案例六:游玩受伤索赔不易

2023年5月,张先生带孩子到某商场儿童乐园玩耍。其间,孩子从蹦床跳落导致右腿受伤,后诊断为骨折。张先生遂向商家提出赔偿,但协商不成。

市消协调查发现,该儿童乐园缺少清晰安全警示,入场前未进行安全事项告知提醒,且蹦床设计存在安全隐患,责令经营者予以改正后,经营者赔付相关医药费、营养费等。

消协提醒:类似儿童乐园的某些项目具有一定风险,消费者应了解相关安全措施与风险,商家应采取积极规范的安全措施,保护消费者的人身安全。

案例七:车灯损坏拒绝维修

2023年6月,唐先生投诉称,之前在某汽车销售有限公司购买了一辆汽车,近期发现车灯损坏,由于还在质保期内,要求商家免费更换大灯,虽多次沟通,但商家拒绝更换。

市消协马上介入,商家称汽车大灯是唐先生使用不当造成损坏,但又不能提供相关证据。消协详细介绍相关法规,商家最终同意免费更换汽车大灯。

消协提醒:《家用汽车产品修理更换退货责任规定》明确指出,家用汽车产品在包修期内出现质量问题或者易损耗零部件在其质量保证期内出现质量问题的,消费者可以凭“三包”凭证选择修理者免费修理。

案例八:家政培训引发纠纷

2023年7月,郭女士投诉称,2021年在某家政培训公司交付培训费1.2万元,约定培训结束后安排好岗位,之后

对商家安排的岗位很不满意,要求退还部分培训费,商家不同意。

市消协调查发现,郭女士投诉情况基本属实,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律进行调解,希望商家能退还部分钱款。经多次协调,最终商家退款2000元,消费者表示满意。

消协提醒:消费者与培训机构签订合同条款时,要清晰约定培训项目、内容和质量标准、违约责任等内容,一定要注意不要参加违规培训,尤其警惕明显超出实际保障能力的诱导类培训。

案例九:二手商品暗藏猫腻

杨某在某二手商品网络交易平台发布知名品牌蓝牙耳机交易信息,称耳机系二手正品,闲置低价转让。2023年8月,高某与杨某达成交易,收货后发现该蓝牙耳机系假冒产品,遂进行投诉。

市消协调查发现,杨某销售的二手商品确系假冒产品。经处理,杨某退还高某已支付的商品价款,并承担商品价款三倍的惩罚性赔偿。

消协提醒:网购二手商品切勿脱离正规交易平台进行线下交易,请使用平台官方承认的交易聊天工具进行沟通,收到二手商品后要查验清楚再确认付款。

案例十:卡上余额糊涂过期

2023年11月,郭女士投诉称,2021年在某超市游乐场充值300元,2022年再次充值400元。2023年7月使用时得知卡里还有余额,到了11月带孩子再消费时,被告知卡已过期不能使用。消费者不认可,商家拒绝处理。

市消协进行调查,发现商家在游乐场售票处张贴有充值卡使用期限,但不在醒目位置,且未明确告知消费者。商家承认存在工作不严谨,最终同意郭女士继续使用该充值卡余额。

消协提醒:预付卡是投诉高发领域,消费者办卡时要仔细了解自己的权利与义务,特别是使用范围、有效日期、违约责任等相关条款。

你“艾”了吗

精选八百里伏牛山野陈艾为原料,精制系列艾产品,深受消费者喜爱。



艾灸贴(10贴/盒)活动价:39元/盒,99元/3盒



艾草枕59元/个



艾草足浴包

14元/1盒,35元/3盒



艾条

19元/2盒



艾柱

25元/2盒

地址:市人民路报业国贸大厦一楼北厅焦报欢乐购 电话:13839165077

广告