



# 放心消费 聚焦维权

## ——2023年武进区十大消费维权典型案例公布(下)

□ 记者 赵铠桦

### 价保承诺不兑现 消协调解退差价

#### 【案情简介】

2023年7月,武进区消协礼嘉分会收到吴女士投诉,称其于5月25日在某网购平台PROITABLE官方旗舰店购买了一张价格900元的桌子,商家承诺价保30天,其收到货后发现商家同样商品于6月2日开始降价,价格为789元。吴女士与商家沟通,要求商家按价保承诺尽快退还差价。

#### 【处理过程及结果】

经过了解,商家在某平台其官方旗舰店确实有价保30天的承诺,但价保的起止时间却写在另一个界面,字体也很小,价保的起止时间为2023年5月1日至6月1日。商家认为官方界面已经做了说明,其于6月2日开始降价没有问题,不能以吴女士购买的时间为起始时间。工作人员对商家指出,由于商家没有在同一界面就价保的承诺时效进行详细说明,顾客会理所当然地认为价保的时效应该是从其购买的时间起始,因此引起顾客误解,商家应该承担主要责任。经过协商,商家最终退还了吴女士因商品价格下降导致的差价。

#### 【案例分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定:“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”本案中,商家没有在同一界面就价保的承诺时效详细说明,且关键字体不显著,商家企图以此减轻或者免除经营责任,显然是不合理的。

#### 【消费提醒】

消费者在网购商品时一定要详细向商家了解价保服务的具体规则,包括价保时效、价格判定、赔付条件、赔付流程等相关信息,不要轻信所谓的“最低价”,注意防范个别商家虚构原价、先提价后打折等消费陷阱。

### 首保免费机油缺货 升级机油差价不应由消费者承担

#### 【案情简介】

2023年9月,武进区消协牛塘分会收到毛先生投诉,称其在武进区牛塘镇某品牌4S店购买了一辆家用轿车,行驶了约5000公里后提前联系4S店,约定了首次保养服务时间。当其在约定时间至4S店后,工作人员却告知其供首保免费使用的半合成机油缺货,如需当日保养的话可以加价换购全合成机油。由于路途较远,毛先生拒绝了加价首保的提议,导致空跑一趟,要求4S店应对其由此引起的损失作相应的补偿。

#### 【处理过程及结果】

4S店称情况确实如投诉人所说,由于涉事汽车品牌较小众,配件耗材备货不多,首保使用免费机油已缺货一段时间了,其工作人员事先没有告知半合成机油缺货等情况,自身工作确实存在不周,愿意协商解决诉求。后经工作人员调解,4S店联系了该汽车品牌在常州溧阳的售后服务站点,为投诉人免费提供首保服务,为了表达歉意,免费更换价格更高的全合成机油,投诉人表示满意。

#### 【案例分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款规定经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。本案中,按照购车时的约定首保是免费的,消费者约定首保时间时工作人员应该提前告知使用机油缺货情况,跟消费者重新确定来店保养时间。

#### 【消费提醒】

消费者在消费中遇到商家不合理的加价换购、变相强制消费等行为应果断拒绝,避免合法权益受侵害。

### 一个外卖盒收多份打包费 消协支持消费者“较真”

#### 【案情简介】

2023年7月,武进区消协前黄分会接到张先生投诉,反映其在外卖平台某商家点了一份炒饭加2个荷包蛋,1个荷包蛋打包费是0.5元,其付了1元的打包费,收到餐后,其发现实际2个荷包蛋装在一个餐盒内,故向消协投诉商家多收取打包费。

#### 【处理过程及结果】

经调查该商家确实存在违规收取打包费的情况,工作人员跟商家负责人告知张先生诉求以后,商家主动退回多收取的打包费,并联系外卖平台对打包费用重新设置。

#### 【案例分析】

本案中,张先生在点外卖时支付了每份菜品的打包费,但商家并未将每份菜品分别打包,商家过度收取打包费的行为严重侵犯了消费者的公平交易权,涉嫌变相强制消费。《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定:“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。”商家在外卖打包费上应当给予消费者选择的权利,而不是强制消费者接受不合理的打包费用。

#### 【消费提醒】

消费者若发现商家过度包装或未包装也收费的行为,可以直接与外卖商家联系,或向外卖平台投诉,也可向当地消协或市场监督管理部门投诉,要求商家退还多收取的包装费,维护自身的合法权益。对于这一点需要消费者跟外卖商家“较真”,不能因为金额不高或投诉成本的问题,选择默默承受损失。

### 大学生租用空调押金难退 消协介入退还部分款项

#### 【案情简介】

2023年5月陈女士致电武进区消协前黄分会投诉称,其在大学就读期间于2021年9月租用了武进区前黄镇某电器经营部的一台空调,当时交了押金400元,其已于2022年毕业,现与商家协商退押金,商家一直拖延不退,诉求商家退回押金。

#### 【处理过程及结果】

工作人员了解到,双方约定陈女士毕业时退还空调,商家退还全部押金。2022年陈女士毕业前夕,电话通知商家来学校拆除租用的空调,但因为疫情原因,商家无法进入学校,此事就耽搁下来。直到近期,陈女士想起商家400元押金还未退给自己,与商家沟通,商家表示去拆除空调时发现宿舍有新生在使用该空调,商家以空调未及退还为由,拒绝退还400元押金。工作人员了解事情经过后,认为2022年陈女士毕业前及时通知商家收回空调,因疫情原因空调无法按照约定拆除并退还,不能算其违约,商家在疫情放开后未及时去拆除空调也有一定责任,不能由消费者单独承担押金损失。最终经过与商家反复沟通协调,商家同意拆除空调后退还消费者300元。

#### 【案例分析】

本案中,由于疫情防控原因,经营者未能进入学校收回空调,这个情况应属于不可抗力,不能归责于消费者,认为消费者违约。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条的规定:“经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。”本案中,工作人员既为消费者争取合法权益,也考虑到经营者的现实困境,圆满解决了此次纠纷。

#### 【消费提醒】

消费者接受服务时最好与商家签订合同,在合同中明确约定合同履行的时间、地点、金额以及违约责任等事项,合同不能履行时可以更好地主张自己的权益。

### 网购治疗仪返厂维修 质量问题商家承担运费

#### 【案情简介】

2023年3月,武进区消协西太湖分会收到消费者投诉,称其2022年6月在京东上花费2112元购买脑功能障碍治疗仪,现使用时发现治疗仪无声音,要求商家承担快递费返厂维修,商家同意维修但不同意承担快递费。

#### 【处理过程及结果】

收到投诉后,工作人员与商家进行了联系,商家认为在保修期限内可以免费维修,但对承担相关运费存在异议,认为不应当由商家承担。工作人员当即向其指出,《中华人民共和国消费者权益保护法》有明确规定,商品因质量问题需要修理,商家应当承担必要的运费。初步判断涉事治疗仪是出现了质量问题,因当地无维修点,消费者只能邮寄回厂家进行修理,商家应当承担这部分运费。商家立即与消费者进行了沟通,同意返修并承担运费。

#### 【案例分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》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。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。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”

#### 【消费提醒】

对于类似维修中涉及的运费问题,商家、消费者需要事先判断是何原因导致的故障,根据具体情况来判断运费的承担方。如果是因为商品质量原因,消费者可以提出由商家承担必要的运输费用的正当要求;如果不是质量问题引起的故障,则需与商家沟通一致才行。