

擦亮眼,莫信天上掉馅饼

历下公布 2015 年十大消费维权案例



日前,历下区市场监督管理局对外通报了“2015年十大消费维权案例”,对生活中一批消费陷阱给予曝光。其中,“保过”不等于“保证通过”,披露了很多培训机构利用文字误导消费者,达到合同欺诈的目的。于此同时,相关部门提醒广大市民在消费时擦亮眼睛,切莫掉进商家设下的陷阱。

本报记者 许建立 实习生 赵姜丽

1 “保过”不等于“保证通过” 合同陷阱需警惕

消费者刘女士与某教育科技有限公司济南分公司签订了“2015年管理类专业硕士联考保过二班-B2协议书”,并参加了该公司举办的2015年管理类专业硕士联考辅导培训班。当年没有考过的刘女士,找到该公司,认为其与该公司签订了

保过协议书,而自己最后没有考过,认为该公司存在欺诈行为。

消协点评:该协议书中提到的“保过”字样,很容易使人理解为“保证通过”的含义,违反了《合同违法行为监督处理办法》有关规定,构成了合同欺诈行为。

6 干洗衣服缩水 理应赔偿

市民纪女士2015年8月13日在历下区荆山路中段门头房一洗衣店,花费18元干洗男士西服。在取衣服时,纪女士发现衣服有明显缩水。经过调解,商家最终同意和纪女士进行调解,赔偿了纪女士400元。

消协点评:送到干洗店洗涤的多为西装、皮衣等中高档衣物,一些

营业场所为降低成本,明为干洗实则水洗,有的只对衣物做局部洗,在此提醒消费者要选择正规、信誉好的洗衣店,不要只图价格便宜和送取方便而选那些你不了解情况的街头小洗衣店。在干洗前务必要求干洗店在服务单据上标注和消费者双方认可的保值金额等内容,一旦衣物洗坏可以据此索赔。

2 大额消费须谨慎 盲目消费不可取

年轻的大学生靳某在网上查询到一套高配置游戏电脑组装方案,2015年2月23日在华强广场某柜台组装了一台此配置的电脑,花费5900元,在使用一周后的3月1日,他产生退货的想法,找商家协商退货。商家认为机器系个人组装,且各个部件都是现场打开了包装,无质量问题,不符合退货条件不予退货。经消协人员多次调解,商家体谅对方是无工资收入大学生,最终花费4800元回购了该电脑。这样的组装机最多按旧机对待,商家再出售也有难度。靳某因自己的盲目消费,给自己造成不应有的损失。



开承诺或协议,特别是在购买大额商品前,消费者要明确自己是否确实需要,有关退换货的条件要事先以书面的形式约定,切忌盲目消费给自己造成不应有的损失。

7 汗蒸馆藏身居民楼 住改商不容随便改

2015年9月,在转山西路小区中,一家汗蒸馆刚开始经营,就遭到小区居民的投诉,经姚家市场监督管理所现场核查,发现该汗蒸馆为无照经营,经联系物业,多次给汗蒸馆负责人做工作,该汗蒸馆及时搬迁。

消协点评:公司、商铺安身居民

楼,往往图的是租金便宜,但却会给居民平添生活烦恼和安全隐患,这是引起扰民投诉的重要原因。由于《物权法》中就住宅不得改为商用作了明确规定,加之要提交居委会或业主委员会出具的有利害关系的业主同意将住宅改变为经营性用房的证明文件,因而办证办照非常困难。

8 收取留学中介服务费 超出经营范围应担责

2015年10月23日,金女士向千佛山市场监管所投诉,该女士反映孩子申请荷兰留学,与位于泺源大街68号玉泉森信大酒店的一家出国咨询有限公司签订了自费出国留学中介服务委托合同,在该公司商洽履行合同的过程中,金女士发现该公司营业执照经营范围标注的留学方向有加拿大、美国、澳大利亚、

塞浦路斯、葡萄牙,而没有荷兰,认为该公司实际履行的服务和合同约定有出入。工作人员经与双方当事人沟通、协调,该出国咨询有限公司全额退还金女士现金12000余元。

消协点评:由于合同约定的留学国家荷兰不在该公司留学中介经营范围内,该合同属无效合同,该留学中介违约。

3 网上团券进店消费遭拒 没有备足菜成拒客理由

2016年2月14日晚,消费者李先生用在美国网上团购的用餐券,到位于历下区历山路的一酒店就餐时,在饭店内有桌位的情况下,被店内经理告知没有备足菜品无法使用购物券就餐。

消协点评:消费者通过网上

支付实际上已与饭店构成合同行为,该饭店应按照合同约定履行,没有备足菜品不应成为拒绝消费者用团购券进店消费的理由,这种行为属于商家单方毁约,除退还购券款外,还应赔偿消费者的相应损失。

4 最终解释权在“我” 恶意排除消费者合法权益

2015年11月,历下区市场监督管理局工作人员检查发现,某国际文化艺术学校在招生的报名须知上规定了“最终解释权归某国际文化艺术学校”,同时在网站中载明“本网站一切解释权归某国际文化

艺术学校所有”的内容。

消协点评:该艺术学校只将解释合同条款的权利归于自己,违反了《合同违法行为监督处理办法》,构成了排除消费者解释格式条款权利的违法行为。

5 美发店因故关门停业 预付卡余额难退还

市民杜女士2015年2月第一次在历下区花园路和山大路交汇处某美容美发店办理3000元储值卡,后再次充值7000元,现在储值卡中剩余9000元,办理过程中该美容美发店没有提供发票和收据。时间不久美容美发店关门停止营业,并告知杜女士可到明湖天地对面的另一家连锁美容美发店进行退费。但杜女士前去退费时,却被告知只能退一半。经

历下消协调解,商家退还了杜女士全部的购卡费用,共计人民币9600余元。

消协点评:新消法第五十三条规定:“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。”为此,经营者应承担自身违约责任并且为不愿意地接受服务的消费者退款。

9 保健食品不是药品 购买大额保健品应三思

省城老年消费者江女士在自家附近广场晨练时收到一份传单,并在历下区数码港大厦厦了一堂由某香港集团济南办事处组织的健康公益讲座,声称此保健品有增强免疫力功效,并且购买保健品可获赠饮水机、鸡蛋、卫生纸、大米等物品。江女士经不住劝说和利益诱惑花费40000元购买了4盒胶囊。江女士的女婿高先生得知此事后,认为不合理,投诉到历下消协。经工作人员多次调解,退还江女士37500元。

消协点评:消费者特别是老年朋友要理性消费,保健食品不是药品,夸大保健食品功效,使用与药品



相混淆的用语,以及利用学术机构、专家、患者名义和形象作功效证明等,涉嫌欺骗和误导消费者,特别是购买高价保健品要三思而后行。

10 执行标准过期 婴儿被责令下架

2015年2月,标准化和计量科收到一消费者投诉,称其在天猫上购买的婴儿被标注的执行标准已作废,其销售方为济南市历下区某公司。后经联系销售方,确认其销售的婴儿被标准的执行标准已于2009年作废。于是责令销售者停止销售并下架,并下达责令整改通知书,同

时通知其生产者所在地执法部门对生产者进行相关处理。

消协点评:执行标准属于服装类商品标注的内容,一般消费者不甚了解,但不能就此简单认为执行标准已作废的商品就是假冒伪劣商品。按有关规定,执行标准已作废的商品不准再销售。