

聊城公布2017年度消费维权十大典型案例

消费维权，这些案例中找经验

本报记者 谢晓丽 通讯员 张连福

3月7日，聊城市消费者协会发布2017年度消费维权十大典型案例，借此提醒消费者在遇到类似问题时该如何维护自己的合法权益。

消费者付款后无法提车

2017年7月下旬，聊城某汽车4S店销售经理失联，导致部分已付款购车消费者不能按约定时间提车，随即消费者与汽车销售市场发生争执。7名购车者于8月初向市消协投诉，涉及金额近百万元。

经查，消费者通过与4S店销售经理吴某签订购车协议、购车款项一次性付清并打到吴某个人银行账户上的方式购车。4S店以没收到款项为由拒绝消费者提车。经市消协和公安人员多次协调，该4S店同意分批次兑现车辆。

【案例评析】:本案例争议焦点是消费者与吴某签订的购车合同是否有效。多名消费者到4S店购车，与该店销售经理吴某签订购车合同，市消协认为不管吴某是否有代理权，消费者有充足理由相信吴某代表是该4S店，其签订的合同是有效的，4S店应当承担 responsibility。

精装房交付时存质量问题

2017年9月起，消费者李先生向市消协投诉聊城某房产开发商精装房存在装修质量问题，未达到之前承诺标准，要求赔偿损失。

经实地勘查，装修质量问题主要集中在地板砖存在色差问题，工程需返修。经过两个多月多次努力调解，双方达成调解协议，开发商按消费者要求免费更换新地板补差价，瑕疵问题返工重做，挽回消费者经济损失5万余

元。

【案例评析】:《最高人民法院关于审理商品房买卖合同案件适用法律若干问题的解释》第十三条规定，因房屋质量问题严重影响正常居住使用，买受人请求解除合同和赔偿损失的，应予支持。本案中，精装房未达到承诺标准是不争的事实，但开发商消极回避致使纠纷无法调解。经消协多次调解，终于迫使开发商有所回应，成功实现消费者诉求。

手机业务升级突发故障

消费者常先生因通过通讯商办理手机3G升4G业务后，出现通讯失常故障，无法与合作伙伴正常联系，随即与运营商交涉要求赔偿损失，时间长达三个月之久未果。2017年9月，常先生到市消协请求帮助。

经查，常先生手机通讯故障原因是因3G升4G引起，运营商答应赔偿600元分二年充入常先生手机，但常先生认为因手机通讯故障给他带来的损失远不止这些。经调解，运营商赔偿给常先生话费900元，并一次性充值到手机。

【案例评析】:《消法》第五十二条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。市消协认为，现在市民接受电信服务已经非常普及，当遇到问题时可先与电信运营商协商解决，解决不了时可

向市消协或12315投诉帮助解决。

老人听信宣传广告上当

2017年5月，消费者李大爷来到市消协，咨询购买的紫仑软胶囊是药品还是食品。通过网上查验，发现该软胶囊为保健食品，主要用于调节血脂。消费者认为上当受骗，当即投诉要求维权。原来老人在家中看电视时发现宣传亚麻酸的神奇功效，通过电话花3888元购买了15盒亚麻酸。收货后，老人发现这个软胶囊包装说明是食字开头的，便开始怀疑它的用途性质。

第二天，消协工作人员联系上该电视台讲明情况，电视台广告部人员答应给消费者退货。

【案例评析】:《消法》第二十条第一款规定，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。本案例中，经营者利用电视诱导老年人购买。消协提醒，老年消费者不要听信广告宣传，购买时一定要认准是药品还是保健品。

购买样机冰箱出故障

2017年3月，消费者刘女士在聊城某电器商场购买一台样机冰箱，第二天发现冰箱压缩机不能工作，要求商场退换货遭拒，于是向市消协投诉。

经查，刘女士所购冰箱确系样机，价格比正常价便宜，购买时双方未对产品保修情况进行约定，该电器商场以所售冰箱是样机、且价格便宜为由拒绝执行三包规定。经协调，最后经营者同意给予消费者退货处理。

【案例评析】:《消法》第二十四条第一款规定，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。案例中的冰箱国家是有明确的三包规定，不管是否样机、价格是否便宜，都应遵守国家有关三包规定，因此经营者应该按规定给予退换处理。

预购汽车遭遇霸王条款

2017年10月，潇先生与聊城某汽车4S店签订购车合同，要求车颜色为墨尔本红，预付定金2万元，准备作结婚嫁妆之用。提车时，潇先生发现车的颜色是白色，一气之下不予购买。之后，双方就2万元定金归属问题产生纠纷。

经调查，4S店擅自改变轿车颜色违约在先。根据潇先生提供的《车辆订购合同》，发现格式条款存在“霸王条款”嫌疑的内容：公司自己违约免除了“定金罚则”，而对消费者违约采取了“定金罚则”的措施。经消协调解，4S店退还消费者定金2万元，支付违约金2000元。

【案例评析】:《消法》第二十四条第二款规定，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。本案例中，《车辆订购合同》存在着明显的霸王条款。

老人超市购物摔倒骨折

2017年6月12日，市消协接到阳谷县陈女士电话投诉，称其在2017年6月到阳谷县某超市购物，出门时不慎摔倒，

造成陈女士右侧小腿骨折，医药费用达13000多元，多次找超市负责人协商无果。市消协工作人员通过调查发现，案件基本属实，经工作人员多次沟通协调，最终，对方同意一次性赔偿消费者陈女士医疗费及护理费9000元。

【案例评析】:《消法》第十一条规定，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。依据此规定，商家需赔付给消费者因伤害造成的损失包括医药费、护理费、交通费等。市消协提醒，广大消费者商场购买商品时一定要注意自身安全。

新买的家用汽车竟是展示车

2017年2月25日，消费者白先生在聊城某汽车4S店以24万多元价格购买了一款品牌1.8T家用汽车。在办完所有挂牌手续开回家中后，无意中发现该车车架号和4S店同款展示车车架号相同，于是要求换车。4S店销售人员则强调展示车没有质量问题，坚决不换，双方多次交涉无果。

经调查取证和多次调解，4S店负责人表示由于销售人员失误造成这起案件，当面向白先生致歉。4S店对白先生补偿15000元，消费者不再提出换车要求。

【案例评析】:《消法》第二十三条第一款规定，经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。根据此案例，市消协认为，销售商在销售过程中没有预先告知或明示所售商品存在的瑕疵，存在一定的过错并应承担民事责任。

卖车强制搭售保险

2017年6月中旬，消费者王某从聊城某汽车销售公司看中一辆品牌家用轿车，价值13万元。6月20日，王某前去领取购车发票和车辆合格证时(购买时未提供)，被告知必须购买一份车险才交付上述手续。购车时，售车人员明告知可自由购买车险，在交涉未果的情况下，王某拨打了12345热线。

接到12345承办单后，市消协立即进行调查，经查，卖车搭售保险侵犯了消费者的自由选择权和公平交易权。经销商认识到自身错误，表示立即停止搭售行为，充分尊重消费者权利，守法诚信经营。经调解，经销商将购车发票和车辆合格证及随车文件当场交付消费者。

微信集赞200获免费酒一箱

2017年11月15日，陈女士在微信上参与某副食部微信集赞200获免费酒一箱促销活动，并很快获得集赞200以上，次日陈女士到该副食部领取免费酒时，却被该副食部以她微信集赞200的时间超过规定时间为理由拒绝兑现。商家坚持声称自己拥有最终解释权，不予兑换。

最后，经市消协多次调解，该副食部同意为陈女士提供免费酒一箱。

【案例评析】:《消法》第二十三条第二款规定，经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。本案中，陈女士行为并未违反副食部在微信促销活动中声明的约定，该副食部应为陈女士兑奖。市消协认为，商家在以微信等新工具作为营销手段时不能以模糊的概念欺骗消费者。

冠县国土资源局国有土地使用权公开挂牌公开出让公告

(冠国土告字[2018]0003号2018/3/9)

经冠县人民政府批准冠县国土资源局决定以公开挂牌方式公开出让5幅)地块的国有土地使用权。现将有关事项公告如下：

一、公开挂牌出让地块的基本情况和规划指标要求:

宗地编号:	2017-36	宗地面积:	32910.00平方米	宗地坐落:	杭州路南侧、冠县恒丰复合材料有限公司东侧
出让年限:	50年	容积率:	大于或等于1.0并且小于或等于1.5	建筑密度(%):	大于或等于50%并且小于或等于65%
绿化率(%):	小于或等于15%	建筑限高(米):		规划建筑层数为:	低、多层
土地用途:	工业用地	投资强度:	万元/公顷	保证金:	669万元
场地平整:	通路、通电、通讯、供暖、排水、供水	估价报告备案号:			3704918BA0032
备注:	1. 出让起始价669万元。		加价幅度:	3万元	
宗地编号:	2017-37	宗地面积:	6310.00平方米	宗地坐落:	武训大道西侧、冠县佰特汽车有限公司北侧
出让年限:	50年	容积率:	大于或等于0.5并且小于或等于1.5	建筑密度(%):	大于或等于28%并且小于或等于60%
绿化率(%):	小于或等于15%	建筑限高(米):		规划建筑层数为:	低、多层
土地用途:	公用设施用地	投资强度:	万元/公顷	保证金:	129万元
场地平整:	通路、通电、通讯、供暖、排水、供水	估价报告备案号:			3704918BA0031
备注:	1. 出让起始价129万元。		加价幅度:	1万元	
宗地编号:	2017-38	宗地面积:	10930.00平方米	宗地坐落:	烟庄街道办事处和谐路北侧、晓春李社区西侧
出让年限:	50年	容积率:	大于或等于1.0并且小于或等于1.5	建筑密度(%):	大于或等于40%并且小于或等于65%
绿化率(%):	小于或等于15%	建筑限高(米):		规划建筑层数为:	低、多层
土地用途:	工业用地	投资强度:	万元/公顷	保证金:	222万元
场地平整:	通路、通电、通讯、供暖、排水、供水	估价报告备案号:			3704918BA0033
备注:	1. 出让起始价222万元。		加价幅度:	1万元	
宗地编号:	2017-39	宗地面积:	24681.00平方米	宗地坐落:	冠县贾镇官庄村、省道329南侧、贾镇供电所以南
出让年限:	50年	容积率:	大于或等于1.0并且小于或等于1.5	建筑密度(%):	大于或等于45%并且小于或等于70%
绿化率(%):	小于或等于15%	建筑限高(米):		规划建筑层数为:	低、多层
土地用途:	工业用地	投资强度:	万元/公顷	保证金:	427万元
场地平整:	通路、通电、通讯、供暖、排水、供水	估价报告备案号:			3704918BA0035
备注:	1. 出让起始价427万元。		加价幅度:	2万元	
宗地编号:	2018-3	宗地面积:	34967.00平方米	宗地坐落:	北环路北侧、东环路东侧
出让年限:	50年	容积率:	大于或等于1.0并且小于或等于1.5	建筑密度(%):	大于或等于35%并且小于或等于50%
绿化率(%):	小于或等于15%	建筑限高(米):		规划建筑层数为:	低、多层
土地用途:	工业用地	投资强度:	万元/公顷	保证金:	658万元
场地平整:	通路、通电、通讯、供暖、排水、供水	估价报告备案号:			3704918BA0034
备注:	1. 出让起始价658万元。		加价幅度:	3万元	

二、中华人民共和国境内外法人、自然人和其他组织均可申请参加，申请人可以单独申请，也可以联合申请。
三、本次国有土地使用权公开挂牌出让按照价高者得原则确定受让人。
四、本次公开挂牌出让的详细资料及具体要求，见公开挂牌出让文件。申请人可于2018年3月9日至2018年4月12日到聊城市国土资源局网站(www.lcgtyj.com)获取公开挂牌出让文件。
五、申请人可于2018年3月9日至2018年4月12日到聊城市国土资源局网站(www.lcgtyj.com)向我局提交书面申请。交纳投标、竞买保证金的截止时间为2018年4月13日10时00分。申请人按规定交纳投标、竞买保证金，具备申请条件的，我局将在2018年4月12日17时前确认其投标、竞买资格。
六、本次国有土地使用权公开公告活动定于2018年3月29日10时00分在聊城市国土资源局网站(www.lcgtyj.com)进行。
七、其他需要公告的事项：
(一)报名时间自2018年3月9日8时00分开始，至2018年4月12日17时截止(以竞买保证金到帐时间为准)。
(二)网上交易时间自2018年3月29日10时00分开始，截止时间：2017-36号地块：2018年4月13日10时00分；2017-37号地块：2018年4月13日10时05分；2017-38号地块：2018年4月13日10时10分；

2017-39号地块：2018年4月13日10时15分；2018-3号地块：2018年4月13日10时20分。；网上交易期间竞买人在聊城市国土资源局网站(www.lcgtyj.com)进行竞价。
(三)竞买保证金通过网上交易系统于网上交易活动交易截止前一天，即2018年4月12日17时前交到指定账户(以竞买保证金到帐时间为准)。否则，将无法获得竞买资格。如不成交，保证金在竞买活动结束后5个工作日内退还，不计利息。
(四)其他事项
1. 本次公开挂牌出让的详细资料和竞买要求请登陆聊城市国土资源局网站www.lcgtyj.com。
2. 本次公开挂牌出让土地不接受电话、邮寄及口头竞买。
3. 本公告未尽事宜详见公开挂牌出让文件和竞买须知(聊城市国土资源局网站www.lcgtyj.com)。
(五)现场踏勘时间及集合地点：
现场踏勘时间定于2018年3月23日上午9时，集合地点在冠县国土资源局，竞买者也可自行到现场踏勘。
八、联系方式及地址
联系地址:冠县冠宜春西路82号
联系人:冯先生 联系电话:0635-7125618
冠县国土资源局