

聊城市消协公布

2016年消费维权十大典型案例

本报记者 邹俊美 通讯员 李兴山 张连福

新买的电动汽车,在三个月内竟然修了5次,甚至差点造成重大交通事故;价值2000元的物品被快递公司遗失,只因未保值仅答应赔偿3倍邮费……3.15临近,为更好地保障消费者合法权益,近日,聊城市消费者协会对外公布了2016年度消费投诉十大典型案例,给市民以警醒,同时,提醒广大市民,遇到消费纠纷一定要保留好相关证据,到当地工商部门进行投诉。

新买的电动汽车  
三个月修了5次

2016年9月15日,消费者许先生从聊城市站前街某品牌电动汽车销售店购电动汽车一辆,支付29800元的全款。新车使用第二天,许先生发现方向盘不正,经销商很快进行了第一次维修。之后两天又发现刹车有问题,手刹完全失灵,10月2日找到经销商进行第二次维修,销售商说售后再来维修;7天长假后对车进行了手刹、车窗玻璃的电动摇控、雨刷等问题修理。大约半月左右,在行驶过程中,又发现轮胎有问题,售后全部更换了四轮;之后,接连又发生电动车锁打不开、遥控失灵,钥匙无法开门;12月8日5点30分左右,许先生驾车外出时,方向器突然失灵,差点造成重大交通事故,许先生只好找到该经销商经理进行协商,要求退车,电动汽车销售人员以种种理由予以拒绝。无奈之下,许先生于12月16日到聊城市消费者协会投诉,要求退车。

市消协接到投诉后,随即展开调查。经调查,消费者所反映情况属实,消协工作人员通知电动汽车经销商售后服务人员和消费者许先生到市消协进行调解。在调解过程中,经销商负责人承认该电动汽车近期几次更换维修,但却以生产厂家不同意退车为由来推脱责任,坚决不同意退车。消协工作人员向经销商经理宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》、《山东省消费者权益保护条例》、《部分商品修理更换退货责任规定》等有关规定,几经调解,经销商经理同意按规定为许先生更换一辆同等价格的锂电池电动汽车。

本案是起品牌电动汽车屡出故障引发的消费纠纷。许先生所购电动汽车,在三包有效期内,居然同一部件多次出现故障,其他的故障也频频发生,生命安全无法得到保障。电动汽车经销商经理认可许先生所购电动汽车多次维修的事实,却以种种理由推脱责任。

根据有关规定,消费者有权要求经销商进行换货和退货。目前,在市场上销售的电动汽车中,类似情况屡见不鲜,电动汽车投诉也是近两年投诉比较集中的案件之一。

购家用汽车起纠纷  
消协调解退定金

2016年8月12日,在平县消费者李某在聊城市城区某4S店看中一款品牌汽车,同时交付定金2000元。后因种种原因,不想买了,遂向专卖店要求退还定金,被拒绝。2016年11月18日,李某投诉到聊城市消费者协会。

根据李某的叙述,消协工作人员向其讲解了《担保法》和《合同法》关于“定”金的规定,根据规定,李某违约在先,无权要回定金,李某表示认可。但问题出现在李某在索要定金未果的情况下,购车合同并没有终止,竟然延续至今,李某购车没货,又成了专卖店违约。为此,协会对该专卖店进行了调查。经调查,合同没有终止的原因是,

销售人员很想促成这次交易,在李某违约时,没有直接告诉李某合同终止,并授意李某有钱时再买也不迟,这个情况也没向专卖店的负责人汇报。而李某在多次讨要定金未果的情况下,一直到了2016年9月上旬,感觉手头上宽裕了又想买车了,可销售人员说目前没车。过了近两个月再去询问时还是没有,什么时候有不确定,李某一听还要再等,决定不买车子了,再次要求退还定金,遭到拒绝。在调查了解的基础上,协会工作人员根据《消法》和《合同法》及商业规则的相关规定,对专卖店进行了说服,专卖店也认识到自身也有不妥之处,本着和为贵的原则,将全部定金退回。

超市销售食品过期  
消费者一倍获赔

消费者杜某反映于2016年2月6日在聊城城区某超市购买了6箱儿童食用的饼干,每箱75元。在年前走亲戚时,被亲戚无意之中发现饼干外包装的生产日期已经过期一天。杜先生感觉很没面子,利用两天时间,把送出的儿童食品饼干全部要回来,找到超市,要求五倍赔偿,另外索要精神损失费2000元。超市服务人员不同意,杜先生节后来到聊城市消协投诉,请求帮助解决。

接诉后,聊城市消费者协会工作人员立即与投诉双方取得电话联系,原来超市负责人头一天也安排该食品下架,但售货员在交班时忽略了。在了解了具体情况后,市消协工作人员立即组织双方展开调解,但消费者态度强硬,要求被投诉方退还过期饼干的销售款及五倍的赔偿,并且赔偿精神损失费2000元,消协工作人员见双方争执较大立即停止工作。次日,工作人员展开背对背调解。经多次调解,双方达成如下协议:消费者将过期饼干退还被投诉方,被投诉方退还购物款450元,并补偿消费者450元,另外补偿消费者道路交通费100元。

“霸王”条款又现  
家教中介拒绝退费

2016年3月28日,城区消费者于女士反映,为了让独生子高三寒假期间接受更好的辅导教育,2015年12月16日,特意在城区选取一家资质比较好家教中介,以法定代理人身份为儿子签订家教中介服务委托合同,交付830元申请中介服务费,约定拟在2015年寒假期间找到合适优秀的家教老师,家教时间为30天,全日制,工资双方商议。

后因于女士的儿子执意不肯请家教,2016年1月中旬,于女士向中介提出解除合同,退还部分费用。但是中介告知,根据双方签订的合同约定,如在尚未得到申请结果前,于女士单方面解除合同,则申请中介服务费不予退还。

于女士认为,中介公司的规定太霸道,一概不予退还中介费用有欠公平合理,多次交涉未果,4月8日到聊城市消费者协会投诉,要求退还中介费用。

接到投诉后,市消协工作人员

首先让消费者提供其签订的《家教中介服务委托合同》,该合同属于提前拟定的格式合同。市消协工作人员查看后发现,该合同中的部分规定对消费者不公平。针对于女士的情况,中介公司所收800元费用一概不予退还不合理,但是毕竟中介公司已经为消费者做出了前期准备,提供了三位家教老师信息,供于女士选择。可以适当扣除部分费用后退还。市消协工作人员多次与中介公司沟通协调,讲解修订后的《消费者权益保护法》、《合同法》等法律法规的规定,最终中介公司同意退还消费者690元。

新换电动车电瓶  
只能跑20公里

2016年10月25日,消费者刘先生从聊城市东昌府区香江市场,以每块450元的价格购买了四块两轮电动车的电瓶,总共支付了1800元(同时收回原车带的四块电瓶)。经销商承诺说该电瓶能支持电动车行驶50公里。第二天,刘先生外出行驶不到20公里,电动车就告警,时不时就出现停车现象,刘先生发现电瓶亏电比较厉害。经销商很快更换了其中两组电瓶。过了两天仍然出现亏电现象。消费者刘先生要求经营商退款,并把原车带的电瓶退还。经营商说等几天,过了一周后,刘先生找到经营商,经营商则不认账,说原来的电瓶已经卖掉了,并且已经更换了两次新电瓶。既不退款,又不归还原电瓶。刘先生多次找到经销商进行协商,要求退款,电瓶销售人员以种种理由予以拒绝。无奈之下,刘先生只好到聊城市消协投诉,要求退款。

市消协接到投诉后,随即展开调查。经调查,消费者所反映的情况属实,消协工作人员通知经销商和消费者刘先生到市消协进行调解。在调解过程中,经销商负责人承认该电瓶经常出现亏电现象,但却以生产厂家不同意退款为由来推脱责任,坚决不同意退款。经消协工作人员多次向经销商宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》、《山东省消费者权益保护条例》、《部分商品修理更换退货责任规定》等有关规定,最后经销商经理同意退款,并归还刘先生的原车电瓶。

未保值快递丢失  
仅赔偿3倍邮费

聊城的于女士在市内某快递公司寄出了一个包裹,然而大半个月过去了,收件人却迟迟未收到该包裹,满心疑惑的于女士到快递公司查询后得知,该包裹已遗失。该快递公司告知于女士,按照相关的规定,包裹遗失的赔偿标准仅是3倍的邮费。于女士要求快递公司按丢失物品的实际价值赔偿,被对方拒绝。多次交涉无果,于女士向聊城市消费者协会寻求帮助。

市消协接到于女士投诉后,立即派工作人员联系双方详细了解事件的经过。据于女士介绍,她去该快递公司寄送包裹时,该公司的快递员承诺包裹3天就能到达,没想到包裹竟被快递公司弄丢了。

包裹里的物品价值2000元左右,按快递公司的赔偿标准,只赔偿邮费的3倍,自己是无法接受的。

对于包裹遗失的问题,该快递公司承认确系公司内部管理存在问题。对于赔偿额度,快递公司表示,由于于女士在邮寄包裹时没有保价,公司只能按照《邮政法》相关规定,赔偿消费者邮费的3倍。

经过调查了解,消协工作人员认为,该快递公司不属于《邮政法》所述的邮政企业,不适用《邮政法》关于赔偿限额的规定。于女士的包裹丢失仍适用《合同法》的一般规定,快递公司对于女士的损失必须承担赔偿责任。

市消协工作人员向双方当事人阐述了《邮政法》、《合同法》的相关法律条款,经过多次协调,最终,该快递公司向于女士一次性补偿2000元,于女士表示满意。

买到问题肥料  
导致小麦减产

2015年9月份,莘县柿子园镇消费者李某从该镇某农资门市部购买某牌磷酸二铵10袋,用于19.24亩小麦田中,2016年天气变暖后,李某发现与邻居一起购买的同个品种的小麦自家的长势弱,麦穗小,造成减产,遂找经销商交涉,经销商迟迟没有明确的态度,2016年4月份,李某将剩余的肥料送往质检部门进行鉴定,经鉴定,该肥料的含量严重不足,为不合格产品。2016年5月份,李某投诉到莘县消费者协会。

接到投诉后,莘县消费者协会立即组织双方进行了调查了解,经销商承认消费者反映小麦长势情况属实,但不认可消费者送检的肥料是其所售,同时自身也提供不出该批肥料的质检证明,在这种情况下,消协对双方进行了调解。经调解,双方达成一致意见:由经销商一次性赔偿李某9600元,并承担检测费用。

报名十个月未约考  
承诺退费又不履行

2015年6月22日,莘县消费王某在莘县某驾校报名参加C1驾照培训,报名费2000元,直到2016年2月份,王某还未参加科一考试,王某多次催促培训机构,没有明确答复。王某遂提出退费要求,培训机构同意退费,但又以报名费交到聊城某驾校,聊城某驾校不履行退费手续为由,迟迟不兑现承诺。王某在多方反映无果后,抱着试试看的态度于2016年4月13日投诉到莘县消费者协会。

接到投诉后,莘县消费者协会立即对莘县某驾校进行调查,经调查该机构没有培训资质,是一所中介性质的服务机构,但对外宣传某某驾校,有场地、有教练,出证最快,价格全市最低,免卡费、免体检费等等,因自身没有资质,通过聊城某驾校走报考手续。因2015年收费低,2016年收费高了,聊城某驾校就优先安排了后交费的学员考试了,将2015年报考的学员就落下了。虽然聊城某驾校同意退款,但就是不履行退费手续,莘县某驾校也以此为由不退款。莘县某驾校在

招生时也没有告知学员自身没有培训资质的情况。根据调查情况,莘县消费者协会对莘县某驾校的行为进行了批评教育,该驾校认识到自身存在的错误,同意一次性退还学费1660元,互不追究。王某表示非常满意。

网购商品无标识  
消协调解获赔偿

2016年12月2日,安徽省消费者王某从天猫商城购买莘县某服装网店儿童裤子一件,价值15元,收到商品后,消费者发现没后任何标识,不敢让小孩穿着,遂与网店联系要求退货,但迟迟没有结果,2016年12月10日,投诉到莘县消费者协会,要求赔偿500元。

接到投诉后,莘县消费者协会立即进行了调查,经调查,该商品是网店的一款促销商品,产品确实是新品,就是没有产品标识,使消费者无法了解商品的材质、注意事项等商品信息,侵犯了消费者的知情权,经调解,网店同意赔偿消费者500元,互不追究。

养鸡设备故障频出  
屡修屡坏耽误饲养

2016年初,莘县某镇养鸡户李某与莘县某养殖设备公司签订了价值23.7万元的肉鸡养殖设备合同。合同约定交货日期为1月30日,实际交货日期为1月31日。收货后,李某支付货款23万,剩余7000元未支付。直到2月23日公司才将设备安装完。但在使用过程中,故障频出,给李某带来很大不便。设备也是屡修屡坏。4月6日,李某提出增加料斗高度要求,公司以必须将设备拉到车间才能施工为由,将料斗全部拆下拉回公司。4月7日,公司告知李某必须将剩余货款支付,才给维修。因李某近期又预定了一批鸡苗,如不能在购进鸡苗前将设备修好,无法饲养。在双方沟通无效的情况下,李某投诉到莘县消费者协会,要求及早修好,并赔偿损失。

接到投诉后,莘县消费者协会立即通知双方到场进行了调查调解,经调查,双方签订的合同很笼统,设备的材质根本没有约定,交货日期是1月30日,但没有约定安装完毕的日期。合同只约定了消费者的违约责任,公司的违约责任只字不提。对于消费者提出的一些故障,公司以人手少、技术不熟、消费者鸡舍地面高低不平等原因来解释。消费者不认可公司的说法。经过深入了解,莘县消协发现双方都存在一定失误,才造成这起纠纷。公司方面,一是合同签订得不明确,涉嫌霸王条款;二是公司管理存在一定问题;三是公司在维修过程中有沟通不到位的情况。消费者方面,没有尽到谨慎注意义务,凭经验看待新事物,凡事都认为想当然应该怎么样才对。在县消协工作人员的耐心调解下,双方相互做出让步,达成一致意见:由公司将设备修好,并交付产品说明书、合格证、保修卡。消费者在充分验收并证明能正常使用的情况下,支付尾款6000元,互不追究。