



# 2010年十大消费案例公布(上)

## 存单变保单、劣质种子致减产等榜上有名

本报记者 杨金涛 通讯员 贾通洲 王研

13日记者从德州市消费者权益保护委员会获悉,德州市2010年度十大消费投诉典型案例正式出炉,其中存单变保单、劣质种子致减产等榜上有名。

### 案例一 去银行存款遭忽悠,存单变成保单

“存单”变成了“保单”,2010年9月,家住山东省夏津县城某小区的罗大爷就遇到了这样一件烦心事。65岁的罗大爷带着辛辛苦苦攒下的21000元积蓄到县城某银行存款,

刚进大厅,一位身着银行制服的营业员就热情地迎上来,向罗大爷推销起一款最新的“存款”业务。经不住高额回报的诱惑,罗大爷决定办理此项业务,在客户栏签上了自己

的名字。但接下来的一幕却让罗大爷傻了眼,“银行人员”递出的定期存单竟变成了两份分红型保险。后在消协的协调下,罗大爷拿到了自己的21000元。



患病不能去旅游,不退钱还要交违约金? 本报记者 苏超 作

### 案例二 游客因病解除旅游合同,遇上退款难

2010年3月,家住夏津的陆先生打算与未婚妻赵女士一起去香港旅游结婚。两人选择了某旅行社推出的香港三日游,随即与该旅行社签订了旅游合同,并一次性交齐了4200元的旅游费。在距离约定

旅游出发日还有五天的时候,赵女士突然发起了高烧。

于是赵女士就让陆先生到那家旅行社要求单方面解除旅游合同,而该旅行社拒绝退款,声称如解除合同会给旅行社造成很

大损失,况且是陆先生与赵女士单方面要求解除旅游合同,应支付违约金。陆先生投诉到夏津县消协。在消协协调下,双方终于达成一致意见,旅行社扣除违约金后,退还陆先生旅游费3000元。

### 案例四 新购车一提速就发抖,退车要过维修关

2010年6月14日,武城县农民王卫国兄弟俩在德州某汽贸公司看中了一辆货车,当场交付了汽车全款42000元。交钱之后,销售员说当时没有合格证和发票,都在银行押着,让王卫国兄弟俩过几天再来拿。兄弟俩就开车回家了。

但刚离开德州市区,开着车的王卫国就发现这个车有问题,速度一提到60迈,方向盘就抖动得特别厉害。

6月25日,兄弟俩找到销售经理说想换车,但销售经理称按规定得先维修,但销售经理在开车维修的路上,由于违章

驾驶,与一辆摩托车相撞,交警部门已经把肇事车辆扣下。六神无主的兄弟俩来到德州市消保委办公室,说这个车说什么是不能要了。经多次调解,该汽贸公司答应给予退车,退给了消费者购车款40000元,消费者承担2000元的费用。

### 案例三 房间内毛巾有污点,旅客被扣押金

2010年5月12日,德州市消保委办公室接到青岛市消费者岳先生投诉,称其5月3日在德州火车站某宾馆入住,4日退房时因毛巾

有污点而被扣除20元押金。岳先生认为该污点在入住时毛巾上就有,不应该扣除自己押金,但宾馆服务人员不予理会,岳先生被迫扣除

了20元押金。经过消协调解,宾馆负责人同意退还消费者岳先生被扣除的押金,并赔偿40元。

### 案例五 压缩机保修期限缩水,从6年变到6个月

德州市消费者张先生2005年在德州某空调经销处购买了一台空调,2009年6月空调的压缩机出现故障,根据该空调随机的三包责任书,对压缩机等主要部件保修六年,经销商于是按保修承诺更换

了新的压缩机。谁料到,2010年7月份,空调的压缩机又出现问题,经销商称,根据厂家的规定,更换之后的压缩机只保修六个月,现在已经超过一年了,必须自费维修。

德州市消保委工作人员

接到投诉后,向经销商讲解该空调的压缩机应该自2009年6月更换之日起重新计算保修期,而且最低应该保修三年。最终,张先生的空调在投诉后第三天得到了免费维修。