



兜售来源不明口罩、“免费学舞蹈”竟是“变相贷款”……

2020年度株洲十大消费维权案例

□ 株洲晚报融媒体记者 姚时美 通讯员 许辉英 刘萱

昨日,市市场监管局12315投诉举报科发布2020年度十大消费维权典型案例。市场监管部门为广大消费者保驾护航,这些案例中的消费者都成功维护了自身合法权益,挽回了经济损失。

1 兜售来源不明口罩被查处

2020年1月29日,市市场监督管理局12315投诉举报热线接到群众举报,天元区某小区门口有人用私家车装了满满一后备箱的口罩在卖,但是口罩看上去不像真货。市局执法人员迅速赶到现场,发现有两名男子正在向过往群众兜售外包装为“3M自吸过滤式防颗粒物呼吸器”口罩。经查,两人无《营业执照》,也无法提供产品进货凭证,所售产品外包装未见标注生产日期及储存寿命。执法人员当场对在售的4000余只口罩查封扣押。经立案调查,对当事人作出罚款5000元的行政处罚。

2 “免费学舞蹈”其实是“变相贷款”,全额退学费

2020年1月24日和2月21日,凌女士和余女士分别致电12315反映,她们通过某舞蹈培训机构微信推广得知可以免费学习舞蹈。在签订了相关协议后,她们收到分期付款信息时,才知道原来并非免费学习,只是办理了贷款分期还款。之后,她们多次向该培训机构提出退款要求,均被拒绝。经荷塘区市场监管局宋家桥所调查,培训机构与凌女士、余女士签订协议时未充分说明是办理贷款交付学费。经调解,培训机构全额退还两人共42600元学费。

3 未事先告知却要扣高额设计费,消费者成功退款

2020年4月21日,吴先生致电12315反映,他3月底在天元区某口腔诊所交纳2万元准备做口腔牙齿矫正,因对商家给出的设计方案不满意,要求退还预付款并终止服务。商家要求扣除设计费7000元,双方多次协商无果,吴先生请求维权。

经天元区市场监管局泰山所调查,诊所未事先告知吴先生设计费用,侵害了消费者权益,但诊所提供了设计服务,消费者应当支付合理费用。经调解,最后诊所收取设计费2000元,退还余额18000元。

4 预付式消费商家不按承诺返还话费,退款还遭处罚

2020年5月25日,高女士致电12315反映,她在芦淞区某通讯器材经营部参加充值费送手机活动,但首期返还话费200元未按期到账。她认为被该商家欺骗,请求维权。经芦淞区市场监管局建设所调查,充值费送手机销售合同及小票所涉金额每笔均在4000-5000元不等,均是承诺12个月内全额返还预存话费。商家当场全额退还投诉人预存话费4000元,投诉人退还手机并销户。同时,执法人员对商家的违法行为作出了行政处罚。



▲工作人员正在接听12315投诉举报电话 通讯员供图

5 订购车辆信息告知不全,退定金

2020年5月29日,王女士来电反映,5月25日她在某品牌汽车4S店交付1万元定金,约定购买一辆新生产的轿车,提车时发现该车的生产日期为2019年初,与销售人员承诺的日期不符,要求退还定金,协商无果。经市局消保科调查,该4S店在王女士反复强调“新生产”的前提下,给出肯定答复却没有告知车辆具体生产日期,由于答复信息不全而引起消费者权益,应当承担责任。最终4S店全额退还王女士定金。

6 老人踩翻井盖摔伤获赔偿

2020年6月22日,罗先生来电反映,其六十多岁的母亲在某生鲜水果批发市场内购物时踩到下水道井盖,结果井盖年久失修翻转,导致老人摔跤,当场送医治疗,确诊多处骨折。商家垫付了3000元之后并未探视,双方多次协商无果。天元区市场监管局嵩山所通过对市场现场检查,发现在破损下水道井盖附近并无安全警示,按照《消费者权益保护法》相关规定,市场未尽到安全保障义务。经执法人员调解,市场一次性支付老人医疗费、营养费等共计18800元。

7 培训机构承诺“保二本,冲一本”,学生落榜获全额退款

2020年8月25日,邱女士向12315反映,当年3月,她听信某社会培训机构的夸大宣传和虚假承诺,分四次累计交纳93140元学费为孩子报名参加该机构全日制“一对一”培训,孩子离开公办学校到培训机构接受了近3个月的冲刺培训。但2020年高考,孩子落榜,由培训前有望考入二本大学,变成培训后无大学可读,完全没有达到培训机构当时承诺的“保二本,冲一本”的目标。经市局消保科调查,该培训机构在经营场所发布含有“将提分过程中的每一个环节都落实到位,确保提分总目标的无偏差实现”等字样内容;展示有全日制学员案例、学生成绩提升成功案例和优秀学生成绩提升案例等。同时,双方交流中,培训机构招生老师对学生家长口头表述过“保二本,冲一本”没有问题。上述行为违反了《广告法》相关规定,最后培训机构全额退款。

8 超市买到过期食品,获三倍赔偿

2020年9月17日,某先生来电反映当日在芦淞区某大型超市购买了银鲑鱼四盒,外包装上保质期显示已过期,要求退货并十倍赔偿。经查,投诉人所购买银鲑鱼外包装上显示生产日期,在其购买之日该商品已过保质期。经芦淞区市场监管局建设所调解,由商家退一赔三,并赔偿消费者交通费用,共计3600元。

9 网购服装发货不全,商家全额退款并承担运费

2020年10月13日,冯女士来电反映,其10月5日通过天猫平台湖南省某商贸有限公司的网店购买配套服装两件,10月13日收货发现只有一件衣服。商家称另一件无货,冯女士要求将已收到的衣服一并退货退款,商家拒绝。经荷塘区市场监管局金山所调查,冯女士所述属实。执法人员指出,消费者网购享有“七天无理由退货”的权利,即使已邮寄的那件衣服无质量问题,收到货物七天之内,只要不影响二次销售,消费者都能无条件退货退款。经调解,商家全额退款,并承担冯女士购买衣服产生的运费。

10 新装瓷片短期出现开裂、泛黄获赔偿

2020年11月6日,石先生来电反映,7月因家中装修在白石港建材市场某陶瓷店购买白色瓷片,已支付全部货款8000余元,已经贴装上墙的部分瓷片从8月开始出现开裂、泛黄现象。双方多次协商无果,石先生请求维权。经石峰区市场监管局响石岭所调查,商家提供的瓷片出现开裂和变色等肉眼可见问题,按照《消费者权益保护法》相关规定应当承担赔偿责任,予以赔偿。经调解,陶瓷店补偿已出现问题瓷片的价值和安装材料、人工费用等共计5000元,并对还未贴装出现开裂问题的2块瓷片进行免费更换,承诺瓷片售后服务保障从2020年8月起开始计算,期限一年。

这家文峰美容美发店“跑路”了 有消费者卡内还剩6万元

□ 株洲晚报融媒体记者 何春林

连日来,多位市民向本报反映,位于天元区江山路的文峰国际美容美发店(下简称文峰美容美发店)关门歇业了。消费者更关心的是,会员卡里的余额找谁要回?

► 征兆 店家曾称无法退钱但可兑换产品

市民刘女士说,该店刚进入株洲时,她就充了3000元钱,目前还剩下四五百元。春节前,她打听到该店准备不再继续经营了。她当即表示,希望对方退钱,但对方称无法退钱,但可以到其他文峰美容美发店消费,或者换购店中产品。考虑到钱不多,更担心店铺歇业后什么都没有,刘女士兑换了一些产品。

相比刘女士,萧翎(化名)就有苦难言了。她说,当初考虑该店是全国连锁店,而且装潢比较大气,所以在促销员推荐下办理了会员卡,陆续充了值。事发前,卡内尚

有8万多元余额。

萧翎说,她春节前也曾去现场处理过,但店里没有具体人员对接,也没有后续处理,文峰总部电话也打不通。无奈之下,担心到时一无所获的萧翎兑换了近两万元产品,卡内还有6万多元余额。“兑换产品,8万多元的产品用到什么时候去?我当然想退钱啊!”萧翎说,春节过后再次前往门店沟通时发现商家已人去楼空。

之后,萧翎向我市多个部门进行了投诉,希望要回自己的6万多元余额。

► 现状 门店已注销,经营者已“失联”

天元区嵩山路市场监管所负责人介绍,这家文峰美容美发店确实关门了。春节前后,就有10多名消费者向他们投诉,希望返还预付卡内的余额。

记者查询到,针对“文峰店关门歇业,卡内余额无法退还”的投诉,株洲市和天元区市场监督管理局回复:该店经营者为周某美,登记名称为“天元区巴特美容美发店”,已于2021年1月7日申请注销。市场监督管理部门通过电话联系和现场查看等方式,均无法与周某美取得联系。建议消费者尽快通过司法途径予以维权。

公开资料显示,文峰集团总部位于上海。经营范围包括美容美发(限分支)、销售美发美容用品、

化妆品,保健服务等。

近日,记者多次拨打文峰集团客服电话,一名客服人员接听了电话,称是文峰集团总部。

“店子关门了,消费者卡内余额怎么办?”记者问。

“可以到别的店去消费,长沙也有很多家店。”接线员回答。

“消费者人在株洲,开车去长沙剪头发,过路费、油费都要几十元了,怎么处理?”

“我帮你登记下,届时回复你。”接线员回答。

当天,上述客服给记者提供了一个手机号码,称该店属于加盟性质,湖南地区的事情可以拨打该电话主人李某咨询。

不过,李某的电话并没有人接听。

► 数据 近九成预付卡投诉案件难解决

不仅仅是株洲,放眼全国消费市场,类似预付卡消费跑路事件不在少数,且维权成功者不多。“办卡的时候给了很大的优惠,我以为占了便宜,没想到去了几次就关门了。”消费者胡女士说,文峰美容美发店关门后,她分别向公安、市场监督管理等部门投诉和咨询过,警方称是经济纠纷,市场监督管理部门称联系不上对方,难以协调。

“他们都建议我找法院起诉,我哪有这时间?”胡女士气愤地说,卡内剩下两千多元,请律师估计都不止这个数,还要费时费力,只好自认倒霉。

采访中,多名有相同遭遇的消费者,最终结局和胡女士如出一辙。中消协《2020年全国消协组织

受理投诉情况分析》显示,去年全国消协组织共受理消费者投诉982249件,其中服务类投诉占总投诉量的50.85%。主要集中在预付式消费较多的娱乐健身、美容美发、餐饮住宿等服务行业。其中,部分经营者因经营不善等原因,发生关门歇业、易主、变更经营主体、转移经营地址等情形,既不能继续按合同约定提供服务,也不采取其他善后措施。

另据全国消协组织统计的数据显示,约89.7%的预付卡充值投诉案件不能得到合理解决。

株洲12315工作人员介绍,虽然没有针对预付卡消费做过专门统计,但现实中预付卡消费投诉量确实不少,很多消费者无法达到维权预期。



▲“文峰国际”已经关门 记者 何春林 摄

► 分析 商家为何热衷推销预付卡?

近年来,大到连锁企业,小到路边饮料店,都在发行预付卡。一边是预付卡消费投诉频发,一边是该消费模式却又大行其道,这是什么原因?

城区多家健身、美容美发从业者坦言,推销预付卡主要目的是“融资”和留住消费者。现实中,民营企业尤其是个体户在发展过程中,很难取得银行的信贷支持,所以发行预付费卡融资,缓解自身资金压力。“卡卖得好了,瞬间流动资金大增,还可以将客户留住,一举两得。”上述从业者坦言。

更有甚者,出发点就不纯,钻法

律和监管的漏洞,一开始就是通过发行预付卡,低价吸引消费者办卡,然后溜之大吉。

对于消费者来说,办卡的目的只有一个:享受优惠的价格。

湖南工业大学商学院公共管理系老师王超说,类似的融资是一种透支行为,已埋下雷。通过大量预付卡,换来了资金,短期内使得商家资金量激增,但这也意味着,接下来一两年实体店中的消费,很可能没有新的资金进来,因为消费者都是使用的预付卡。因此,一些商家经营了一段时间之后,往往会感觉力不从心。

► 探索 江苏:商家“跑路”视为欺诈

“商家提前拿到资金,消费者享受价格优惠,消费预付卡本来就是双赢的事,但一旦缺乏监管,就会成为部分不良商家的牟利工具,影响消费市场的信用体系建设。”在湖南天桥律师事务所律师邱凌云看来,目前充斥市场的各类消费预付卡都是商家的自发行为,之所以跑路现象频发,主要是职能部门监管没有跟上。

王超认为,商家与消费者建立这种预充值的消费形式,实际上已经跨入了金融监管的范畴。很多国家都有专门针对预收资金的管理办法,比如商家发行保证金缴存、设置信托专户、提供银行履约保证和同业互保等多种方式,值得学习和借鉴。

实际上,国内一些地方已经开始探索新的办法。

《江苏省消费者权益保护条例》规定,单张不记名卡限额不得超过1000元,记名卡限额不得超过5000元,且预付卡不得设定有效期。如果经营者不提供或不按照约定提供商品或服务,擅自停业、歇业或者变更经营场所且无法联络的,视为欺诈行为。该条款在全国范围内尚属首创。

“我们现在最多的是发消费警示提醒消费者,还有就是事后组织消费者与商家协商。”市12315相关负责人介绍,这种处理方式,效果不显著。“我们期待有更健全的法律法规,来守护消费者的钱袋子。”