

2018年03月15日 星期四
责编:蒋胜金 美编:刘昭彤 校对:袁一平

2018年03月15日 星期四
责编:蒋胜金 美编:刘昭彤 校对:袁一平

装修公司预算太高谈不拢,诚意金能退么? 贷款买车被多收6000多元利息,咋整?

我市发布2017年度十大消费维权典型案例,快来学学维权经验

记者 成姣兰 通讯员 刘莹

1 “方特官网”竟不是官网,投诉后侵权网站被关闭

2017年5月2日,卜先生来电反映5月1日在明确写明“方特官网”的网站办理588元年卡,预订5月2日带小孩去玩,但小孩5月2日有事无法去,咨询了方特欢乐世界工作人员获知该网站并非方特官网,联系网页上投诉电话被告知改票需要收取50元费用,并拒绝提供网站实体地址。

株洲市工商局 12315

指挥中心接诉后于5月3日转办消保科办理。本着消费者利益优先原则,消保科先行行政调解,5月4日为双方进行调解,被诉方零费用提供方特欢乐世界门票,5月6日,消费者凭电子票据成功取票游玩。5月5日,消保科对被诉方的违法侵权行为立案调查,经多方调查取证,确认当事人株洲市方特信息技术有限公司存在商标侵权和虚假广告两个违法事实,依法责令当事人立即停止商标侵权行为和停止发布虚假广告,合计处罚款人民币10000元。在调查过程中,6月23日,当事人向株洲市工商局提交整改情况说明,并已关闭侵权网站。

维权经验

目前网络订票越来越方便,各种官方网站、代理商打出各种促销广告,消费者一定不能盲目相信,购买商品和服务,尽量在官方网站购买,并且切记要货比三家。在购买前可电话核实官方网站的真实情况,留下购物凭证,方便维权。

2 租车未果订金被扣,获退全款

2017年9月30日,谢先生来电反映9月17日在株洲某租车公司交纳1300元预付款约定9月30日租用一辆小轿车,9月30日到指定取车处取车时,被告知身份证验证未通过,无法租车使用,且无法退全款,与商家协商未果,请求维权。天元工商分局王家坪所确认消费者所诉属实,双方在违约责任方面出现分歧,被诉方认为己方无过失,只愿退910元。经工商所工作人员多次调解,指出被诉方在这次案件中告知义务未到位,存在过失,最终被诉方同意全额退款。

维权经验

在消费时,应依法明确双方违约责任。以上案例,暴露出商家对细节的约定不规范,以致产生分歧和纠纷。

3 未保价货物被物流公司寄丢 消费者获最高额赔偿

2017年5月31日,衡阳的倪女士来电反映4月27日通过某物流公司从广州寄衣服到株洲,经电脑查询物流信息显示所寄衣服4月28日早上已到达该物流公司株洲运营部,但一直未收到衣服。芦淞工商分局庆云山所调查发现,倪女士所寄衣服按吊牌价格达30000元,该单未保价,运单约定,每票托寄物价值不得高于5000元,该运单背后附有《快件运单契约条款》,其中关于寄托物第3条规定:申报价值在5000元以上的快件,恕不接受。运单同时亦约定:请仔细阅读网页所载契约条款,签字即同意接受条款的一切内容。6月5日召集双方调解,该物流公司按运单约定的最高价值赔偿倪女士5000元,当场支付。

维权经验

快递公司在运输过程中将货物遗失,如何赔偿?如果双方在交易之初以运单条款形式约定了赔偿标准,则以该标准执行,如果消费者对关于申报价值在5000元以上的快件恕不受理的规定是明知的,且快递公司亦按不高于5000元的价值收取的运费,该条款也是成立的。需要进行保价确认的,如果物流公司条款不保价,消费者为了避免财产损失,可选择其他方式进行运输。

4 装修预算造价太高 合同诚意金获全额退还

2017年5月4日,郭女士到株洲市工商局12315指挥中心现场反映,4月20日在株洲市某装修公司签订了造价为4万元的装修合同并预交1.2万元诚意金,装修入场前该公司提交的装修预算造价远远高出了合同约定,双方协商无法达成一致,消费者要求退还诚意金,多次协商未果。

株洲市工商局12315指挥中心接诉后立即转办株洲市装饰装修行业协会12315维权服务站。5月9日为双方进行调解,商家要求消费者支付总造价15%的违约金即6000元,才予以退还诚意金。“诚意金”不具备定金的性质,不发生定金的效力,合同对违约责任也未作出约定,因此,被诉方违约金要求未获支持。经多次沟通,最终双方达成一致意见,约定商家在10个工作日内全额退还1.2万元诚意金。到期退款事宜仍杳无音讯,郭女士再次拨打12315电话。株洲市工商局12315指挥中心多次电话催促落实,5月24日,回访郭女士获知1.2万元已全部到账。6月2日消费者专程送来锦旗表示感谢。

维权经验

关于装修的纠纷较多,消费者在缴纳任何诚意金、定金之前,一定要确保装修预算的造价在可接受的范围内,确认装修的每个细节,所用材料的品牌和型号。同时,读懂合同的每一个条款,就不明白的事情进行明确,并写进合同,避免纠纷的发生,防止被忽悠。

5 购新电脑收到二手货 获三倍赔偿

2017年8月14日,丁先生来电反映5月份在株洲一家电脑科技店购买两台某品牌电脑,价格共计7600元,后经该品牌售后维修机构鉴定有一台电脑在1月份已有过修理记录,是二手电脑,无法正常保修。

芦淞工商分局建宁所接诉后经调查,确认消费者所诉属实。8月10日因故障将其中一台电脑送该品牌特约维修站修理,该维修站出具单据显示,该台电脑已维修过,无法正常保修。8月15日建宁工商所工作人员对商家违法行为进行责令整改并进行调解,商家只同意退还货款,消费者坚持要求赔偿,双方无法达成一致。应消费者要求,8月22日,由市工商局消费者权益保护科召集双方再次调解,工作人员对商家的违法行为进行了批评教育,最终双方达成一致,商家向消费者当面致歉,对已维修过的电脑退货并按货款三倍赔偿,共计支付现金16000元。

维权经验

购买电子产品,一定要当场验证其是否为未拆封、使用的产品。另外,《消费者权益保护法》第五十五条规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

6 微信购皮包退货无门 最终获全额退款

2017年8月1日,广西南宁市吴女士来电反映,7月中旬通过微信在株洲一商家处购买价值28300元共四款皮包,7月28日收货当日质疑非正品,向商家提出退货,多次联系商家未果。

芦淞工商分局建设所工作人员接诉后,立即寻找商家展开调查,但并未在消费者提供的地址查找到商家,经多方走访,最终联系到商家,确认消费者所述属实,但商家认为商品无质量问题,不同意退货。调查期间心急的消费者赶来株洲,提供了购物的微信聊天记录、付款信息,带来了购买的四个皮包。经查,商品无质量问题。经调解,被诉方对四款包进行现场检查,确认不影响二次销售,将28300元购物款退还。

维权经验

尽量到品牌官方旗舰店购买,保留好购物凭证和交易记录,微信购物要谨慎!同时,按照新消法规定:经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担。但下列商品除外:消费者定作的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊。

7 在超市电梯摔伤 消费者维权成功

2017年8月4日,雷先生来电反映当日上午9时许其母张女士(67岁)在株洲某超市购物后,由于拖车司机在扶电梯处自行摔伤,要求维权。

接诉后,市工商局12315指挥中心设在超市的12315消费者维权服务站多次调解,双方因赔偿金额无法达成一致,于8月18日前往市工商局12315指挥中心调解。

调解中,被诉方提供监控视频和照片,证明雷先生母亲由于拖购物车登上扶电梯导致自行摔伤,商家在扶电梯口处贴有温馨提示,并且摆放了乘梯须知。但事发当日,在旁边的超市工作人员未及时提醒、劝阻。雷先生提供证据证明受伤的张女士在医院住院期间医疗费共计9658.51元。经调解,商家愿意一次性补偿现金6000元,因入院先期垫付4000元,当场再支付现金2000元给消费者。

维权经验

在有明确提示标志的公共场所,消费者明知不可为而为之,如果出现意外事故,消费者负主要责任或全部责任。如果没有提醒标志,则由相关部门来依法划定各自责任。在处理这次纠纷时,工商部门充分体现了以人为本、救死扶伤的理念,商家也尽到了人道主义义务。

8 商家强制预付卡消费 最终退还两万余元余额

2017年9月4日,易女士来电反映9月3日在株洲市某美容美发店剪发时,参加店内“免费体验10-15分钟美体按摩”活动,在美体按摩过程中,工作人员推销胸部按摩产品套餐,当时告知价格为5800元后随即拆开了包装,并称店内是充值消费,且只有办理2万元以上的会员卡才能从卡中扣除该胸部按摩项目费用,无奈之下只得缴纳25000元办理了一张黑钻卡。易女士认为该店实施强制消费,请求维权。

接诉后,石峰工商分局田心所工作人员对事件展开调查,确认消费者所诉属实。9月7日,召集双方调解,现场对商家的强制消费行为进行了批评教育,并责令改正,商家负责人当场致歉,退还消费者会员卡余额20000元,已拆封使用的胸部按摩产品套餐归消费者所有,消费者非常满意。

维权经验

工商部门提醒广大消费者,在预付款消费时,一定要全面了解合同内容,明确双方的权利和义务,切忌盲目消费,避免个人财产损失。

9 贷款买车莫名多出6000多元利息 工商介入获退

2017年2月14日,张先生到醴陵市消委办公室投诉,于1月3日在醴陵市车展上与醴陵市某汽车销售有限公司预定了一台小轿车,裸车价283800元,贷款购买,与销售商确定后签了合同,当场交了1万元订金。2017年1月6日,销售商通知,银行批下来的贷款金额是16.8万,月供5504元并签订了协议。2月10日,收到银行卡,还款信息上注明的是该车月供为5694元,每期比协议数多了190元,36期共多6840元,多次找经销商要求退还多收的利息,协商未果。

醴陵市消委会受理投诉后,经过调查情况,投诉情况属实,经多次召集消费者、经销商和银行代表三方调解,经销商同意于2017年2月23日前一次性退还多收的利息6840元,消费者非常满意。

维权经验

签合同,按合同办事。工商部门依法依规鉴定维护消费者的合法权益,同时,也依法整治市场秩序,确保消费市场的安全。

10 违法收餐位费 餐馆连同餐费一起退还

2017年11月1日,张女士来电反映在株洲某餐馆就餐,消费320元,事后发现被收取了4人餐位费12元,多次要求商家退回餐位费未果,请求维权。

芦淞工商分局建设所工作人员接诉后立即联系投诉人,取得了收费小票,确认消费者所述属实,当日约谈该餐馆负责人,并向其宣讲《湖南省消费者权益保护条例》,责令其退还收取的餐位费。11月10日,召集双方调解,餐馆负责人向消费者当面致歉并退还12元餐位费,同时主动将消费者当日用餐费用全额退回作为赔偿,现场支付消费者现金320元。

维权经验

商家收取餐位费是不合法的,在工商部门的调解下,商家作出了退赔,从侧面反映了消费者维权意识越来越强。

插画:胡兴鑫