

## 洛阳·城事

市消协公布我市去年十大投诉案例

## 这些消费难题,您是否也曾遇到过



□记者 韩铁栓 通讯员 张亚亚

昨日,市消协公布了我市去年十大投诉案例,并对有关领域的消费进行了提醒。市消协统计显示,去年我市各级消费者协会共受理投诉1885起,解决投诉1824起,同时支持消费者起诉11起。投诉之中,通信资费、金融保险、预付式消费等是消费者的投诉热点。从类别上看,投诉的主要对象是家用机械类、百货类、房屋及装修建材以及服务类等。在此,我们认真梳理了十大投诉案例,希望对您进行维权有所帮助。

## 1 饭店地板湿滑 孩子滑倒摔伤索赔

崔先生一家三口到唐宫路某火锅店就餐。其间,他的妻子带女儿到洗手间洗手时,由于洗漱台前有大量积水,地板湿滑,且没有任何防滑措施,他的女儿不慎摔倒在地板上,造成下颚开裂。他要求店方赔偿,但被拒绝。

■结果:经调解,该火锅店赔偿崔先生医疗费700元,并退回餐

费120元。

■律师观点:法规规定,宾馆、商场等公共场所的管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务而造成他人损害的,应当承担侵权责任,因此火锅店负有主要责任。同时,由于伤者是未成年人,其父母作为第一监护人,也应承担一部分责任。

## 2 购车被收服务费 顾客利益受损失

去年11月,鲍女士花10万余元在一家汽车4S店购买了一辆汽车,其中的6万元是用信用卡支付的。当时销售人员称用信用卡付款要支付4800元手续费,于是她按要求支付了钱,且没有任何收据凭证。几天后,她发现信用卡上显示的手续费实际为2400元,多掏的2400元则是店方收取的服务费。她认为不

合理,要求店方退还2400元。

■结果:经调解,该汽车4S店退回鲍女士2400元服务费。

■律师观点:消费者权益保护法规定,经营者提供商品或服务时,应按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或服务单据,而汽车4S店的行为明显属于欺诈,应当归还鲍女士的钱。

## 3 做出的承诺不履行 顾客很伤神

王先生于1997年在某保险公司为其儿子购买了一份分红健康保险,期限56年。他之所以购买此险种,是因为保险公司承诺续缴保费时会定时上门催缴,领取红利时也会通过电话和信件提醒。多年来,该保险公司并未履行承诺,致使他没有及时领取儿子的红利,在精神

和生活上受到很大伤害,他要求对方按照欺诈行为进行赔偿。

■结果:经调解,该保险公司向王先生赔礼道歉,并对他进行了经济补偿。

■律师观点:该保险公司的工作有明显漏洞,但构不成欺诈,王先生提出按照欺诈行为进行赔偿得不到支持。

## 4 千足金变足金 商家捣鬼应担责

冯女士花8304元在某珠宝公司买了一条重31.55克的金项链,发票上注明是千足金,后经鉴定证实该项链为足金,冯女士认为自己上当受骗,要求对方赔偿损失。

■结果:经调解,该珠宝公司为冯女士更换了一条39.7克重的

千足金项链。

■律师观点:消费者权益保护法规定,经营者须向消费者提供有关商品或服务的真实信息,不得作虚假宣传,该珠宝有限公司将足金夸大宣传为千足金,存在欺诈行为,冯女士的要求合理。

## 5 减肥药上信息不符 商家应负赔偿责任

杨女士在某大药房购买了某品牌的减肥胶囊,使用后却发现胶囊上标注的使用方法、使用量与该胶囊批准文号上的不符,要求对方赔偿。

■结果:经调解,该大药房赔偿

杨女士10000元。

■律师观点:消费者权益保护法规定,经营者提供的商品或服务有欺诈行为的,应依法承担赔偿责任,杨女士购买的减肥胶囊应是假冒品,因此索要赔偿合理。

## 6 房子未售出 中介公司还要讨辛苦费

去年12月,罗先生通过某中介公司卖房。他与购房者、中介公司签订了三方合同后,向中介公司提供了房产证。随后,购房者以罗先生没有土地证为由提出退房,中介公司认为交易没成功是由罗先生违约造成的,因此以天气寒冷等理由向他讨要辛苦费,否则不退还房产证。无奈之下,他只好支付给中介公司5000元。后来,

他认为该中介公司的行为不合理,要求退还,但被对方拒绝。

■结果:由于分歧过大,此案已终止调解,双方可通过其他途径解决。

■律师观点:在我市二手房交易中,有房产证即可交易,房产交易独立于土地证,购房者以没有土地证为由退房属于违约行为,罗先生并未违约,中介公司的行为是违法的。

## 7 擅自开通收费业务 赔礼道歉赔损失

丁先生是某通信公司的客户,平时话费并不高。去年3月至9月,他发现自己的话费走高,到营业厅查询话费清单后发现,原来是自己开通了10元上网套餐和10元短信包业务。他不会上网,从来没有开通过此类业务,遂投诉至市消协。

■结果:经调解,该通信公司承认

自己管理不善,不但向丁先生赔礼道歉,还进行了双倍赔偿。

■律师观点:消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利,该通信公司的行为侵害了消费者的知情权和选择权,应承担赔偿责任。

## 8 洗浴中心易主 顾客会员卡差点作废

2012年,陈先生在某洗浴中心购买了一张价值5000元的会员卡。去年10月他去该洗浴中心消费时,工作人员以洗浴中心换人经营为由称会员卡不能使用了,如果想继续使用此卡须再交2000元,他认为不合理。

■结果:经调解,陈先生又充值了500元后继续使用此卡消费。

■律师观点:预付款消费的实质是消费者与经营者签订了消费合同,消费者预付了服务费用,这本身是法律允许的。然而,一些经营者因出现倒闭、转手等情况不赔偿消费者的损失,是明显违法的。消费者办理预付款消费时,最好以书面协议的方式确定双方的权利和义务,并向经营者索要票据,以便在发生纠纷时能及时维权。

## 9 新车出现故障 厂家担责免费换部件

去年4月,秦先生在一家汽车4S店买了一辆汽车。当汽车累计行驶300公里时,他发现汽车存在加不上油的情况。累计行驶540公里时,他的车又出现同样的故障。把车送到汽车4S店检查后,他收到通知称变速箱总成等部件坏了。刚买的汽车不足一

个月就出现故障,他认为汽车存在安全隐患,要求店方更换新车。

■结果:经调解,该汽车厂家免费为秦先生更换了变速箱总成、发动机及电瓶。

■律师观点:厂家能免费为秦先生更换变速箱总成、发动机及电瓶,体现了厂家法律意识及诚信意识的增强。

## 10 装修新房暗藏陷阱 商家违约全额退款

去年7月,冯女士请某装饰公司为其新房进行装修。该装饰公司评估过她的房子后,称装修费用可以打六折,但必须先支付11250元的首付款,她按照要求支付了首付款。随后,她发现享受的并非六折,且预算中不包括主卫项目,这样算下来装修费用要高出不少,她要求解除合同。该公司称退款可以,但要扣除5000

元的违约金,她认为不合理。

■结果:经调解,该装饰公司把钱全额退给冯女士。

■律师观点:该装饰公司的行为属于隐瞒与订立合同有关的重要事实,导致冯女士在不知情的情况下签订了合同。合同法第四十二条规定,故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况的,消费者有权要求解除合同。