

# 因身体原因提出退健身卡被拒 刚买的新车却发现补漆痕迹

市消协公布2019年度消费维权十大典型案例,来看看这些消费者的遭遇及案例评析,也许会对您有所帮助

□记者 李岚 通讯员 张亚亚

新车遭遇漏油、健身遭遇关门、买房遭遇违约、装修遭遇质量陷阱等糟心事,生活中您遇到过吗?格式条款被动签订、投诉诉求不被尊重等烦心事,您如何应对呢?安全权、知情权、选择权、公平交易权等权利被侵犯,您知晓吗?昨天是“3·15”国际消费者权益日,市消费者协会公布2019年度消费维权十大典型案例,教您明晰权利主动维权。

## 案例一

健身房洗浴时受伤  
安全权不容忽视

### 【案情简介】

2019年,秦女士在洛阳亚墨健身服务有限公司健身过程中因在健身房浴池洗澡摔伤与健身房发生争议,遂投诉至市消协。经调解,该公司向秦女士赔礼道歉并对其作出相应补偿。

### 【案例评析】

消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。在本案中,消费者洗浴受伤后,健身房没有尽到即时救助义务,存在管理过错,应承担部分责任。

## 案例二

新车被补漆  
侵犯消费者知情权

### 【案情简介】

2019年1月31日,刘先生,在洛阳港邦汽车销售有限公司购买一辆众泰牌汽车。2月15日其洗车时发现引擎盖颜色不太一致,经第三方检测机构检测发现,引擎盖车头方向左前侧漆膜有补漆痕迹,遂投诉至市消协。经调解,该公司赔偿刘先生5000元。

### 【案例评析】

在本案中,消费者所购车辆存在补漆瑕疵,商家应在售前告知消费者该车真实情况,由消费者作出选择。商家没有尽到告知义务,侵犯了消费者的知情权,理应赔偿消费者相应损失。

## 案例三

因身体原因退健身卡被拒  
强制消费显失公平

### 【案情简介】

2018年6月30日,管女士在洛阳世纪英豪体育健身有限公司康城逸树分公司(以下简称世纪英豪)办理了一张价值4880元3年期健身卡,购买了总价值9380元私教课程45节,共计14260元,使用3个月之后,她因左膝关节患关节炎,被医生建议停止锻炼,保护膝关节。她向世纪英豪告知身体情况并提出退卡申请,被店方以“没有先例不能退卡、退课”为由拒绝。无奈之下管女士投诉至市消协。经调解,世纪英豪为其退款11059元。

### 【案例评析】

在本案中,世纪英豪以“没有先例不能退卡、退课”为由拒绝消费者退款,单方面限制、排除了消费者的权利,加重了消费者的责任,属于不公平条款。基于消费者身患疾病,属于不可归责于双方的客观因素,使得合同无法继续履行,消费者有权要求商家退还预付卡的剩余费用。

## 案例四

新车出问题  
异地维权获赔偿

### 【案情简介】

2019年7月27日,三门峡卢氏的张先生在洛阳威佳盛凯汽车销售服务有限公司购买一辆白色XT4两驱领先版SUV汽车。正常行驶不到300公里,该车显示故障。经售后检测,故障系变速箱换挡电磁阀导致,同时又发现半轴油封漏油。张先生认为其所购新车存在质量问题,遂投诉至洛阳市消协。经调解,商家免费为张先生更换换挡电磁阀及变速箱机油,补偿其交通费、过路费、住宿费、餐费等共计4000元。

### 【案例评析】

在本案中,消费者所购车辆在三包期内,应享受免费维修更换服务,由于消费者家在外地,修车期间产生的交通费、燃油费、住宿费等,理由由商家补偿。

## 案例五

装修材料掺假  
装饰公司涉嫌欺诈

### 【案情简介】

2018年7月,常女士与洛阳千岛装饰工程有限公司签订装修协议装修房屋,合同总价款116800元。常女士在工期结束验收房屋时发现房内异味过大,且墙面施工粗糙,漆面无光泽,经工人修补后问题依然存在。常女士输入油漆桶条形码显示为正品,遂向厂家反映问题,厂家的回复是其所生产油漆为一桶一码。常女士家所用6桶油漆的条形码却是一样的,她怀疑油漆掺假遂投诉至市消协。调查发现,装饰公司使用了假冒油漆,其行为已涉嫌欺诈。经调解,该装饰公司按照消法退一赔三标准为常女士家重新处理墙面并赔偿1.1万元。

### 【案例评析】

在本案中,装饰公司使用假冒油漆,其行为已涉嫌欺诈,应承担退一赔三责任。装饰公司可向油漆供货商进行追偿。

## 案例六

因开发商原因房贷通不过  
开发商应担责

### 【案情简介】

2018年7月16日,赵先生在洛阳五洲国际工业博览城有限公司按揭贷款认购房源一套,缴纳首付款14.2万元,并办理了相应贷款手续,合同约定交房日期为2018年12月31日。其间,赵先生多次致电销售人员查询放贷事宜,对方均答复“都在等”,并未告知贷款没通过的详情。截至2019年8月1日,赵先生仍未收到任何与贷款有关的消息,而其所购房屋已逾期交付。查其原因是由于该公司问题导致赵先生的贷款没有通过,赵先生提出退房诉求遭拒,遂投诉至市消协。经调解,该公司为赵先生办理退房手续,退款14.2万元。

### 【案例评析】

在本案中,因开发商原因导致消费者贷款无法通过,消费者退房诉求合理,开发商不仅要退回购房首付款还应承担相应利息。

## 案例七

电动汽车转向出问题  
依据三包应退车

### 【案情简介】

2019年7月22日,郝女士在洛阳凯瑞新能源汽车销售服务有限公司嵩县分销商处花6.6万元购买一辆电动汽车,之后不到两个月车子不断出问题,维修后,该车两次在行驶中出现方向盘不能转向等问题。郝女士要求退车遭拒,遂投诉至市消协。经调解,该公司为郝女士办理退车手续,退回购车款6.6万元。

### 【案例评析】

在本案中,消费者所购车辆方向盘突然不能转向,系转向系统故障,符合三包规定,商家应无条件为消费者退车。

## 案例八

电视购物应谨慎  
留取证据是关键

### 【案情简介】

2019年11月1日,偃师市的贾老先生投诉称其通过电视购物购买一部手机,价值800余元,收到货使用时发现手机有些功能与宣传不符,要求退货,但无法联系商家,遂求助于偃师市消协。调查期间,贾老先生无法提供购物平台详细信息,仅有一张快递单收据。工作人员通过快递单找到发货商,促使其与贾老先生协商达成和解,退回了货款。

### 【案例评析】

电视购物主要通过不停滚动播放购物广告使消费者了解商品,然后通过电话等方式订购商品,通过邮寄完成交易。电视购物的主要消费群体是老年人,一旦发生纠纷,由于证据不足维权难度较大。通过此案例提醒消费者,电视购物应谨慎,如选择电视购物,要记录播放广告的电视频道,留取商品宣传内容的视频资料、支付凭证、快递单号等相关证据,如遇纠纷及时维权。

## 案例九

低价促销高价结账  
承担退一赔三责任

### 【案情简介】

2019年6月3日,李女士在孟津陇上华联综合超市选购香皂,促销价显示一块2.5元,待查验结账小票时发现香皂是以一块4.6元的原价结账的,遂投诉至孟津县消协。经调解,商家退回商品价款,并赔偿李女士500元。

### 【案例评析】

在本案中,超市低价促销高价结账,足以使消费者对商品价格认知产生误解,超市的行为构成消费欺诈,应承担退一赔三责任。由于增加赔偿金额低于500元,按照惩罚性原则商家应按照500元进行赔偿。

## 案例十

网购商品遇纠纷  
商家承诺应兑现

### 【案情简介】

2017年10月31日,刘先生在淘宝雅居汇旗舰店购买一张雅居汇乳胶床垫,价值2390元,店家承诺3年质保。2019年9月初刘先生发现乳胶床垫下陷,与商家多次协商无果后将其投诉至市消协。经调解,该商家为刘先生更换同型号同规格床垫。

### 【案例评析】

在本案中,商家承诺3年质保,就应该按照约定履行三包义务。

**陵园福地**  
广告热线:18838860398 地址:洛龙区泉舜186B座1713

**全免费生态树葬征集活动**  
即日起凤凰山生态纪念园面向社会开展洛阳市第五届全免费生态树葬征集活动。生态树葬以树代碑,使用降解骨灰盒落葬的方式,达到骨灰自动分解、回归自然,象征着生命长绿、精神永存,也符合中国人“入土为安”的传统观念,播撒生命之种,让生命从这里“重生”。

城镇居民均可为己故亲人预约  
电话:0379-69988999 65199286