

新消费
我做主
**关注
3·15**

专题 | 关注3·15消费者权益日

主编：罗清锐 美编：孙发强

强化维权意识 拓展维权渠道

——海南工商剖析2015消费维权8大案例

案例 1 19万元购房诚意金 经工商12315调解消费者要回

【案情回顾】2015年初，杜女士及其家人从河北来海南旅游时被海南优美的自然风光吸引，在海口海甸岛某房产开发公司的推介下决定在海南琼中黎族苗族自治县购房养老。2015年1月21日支付了1万元购房诚意金后当场签订了一份购房协议。2月26日来海南度假时再次支付了18万元诚意金。3月30日欲签合同时发现双方就合同中的具体条款无法达成一致，当场拒签合同并要求商家退还房款遭拒。无奈，遂拨打12315电话投诉。

【调解结果】经海南省工商局12315消费者投诉举报调解处理中心和琼中县工商局乌石工商所工作人员多次调解，商家全额退还19万元购房诚意金，消费者表示满意。

[12315点评]本案中，双方签订的《房屋认购协议书》是商品房买卖双方在签署正式《商品房购买合同》前所签订的文书。其目的是约定买卖双方为将来订立合同而谈判的义务，即开发商承诺在一定期间内保证不将房屋卖给除认购人以外的第三人，认购人则保证将在该期间内遵循协议约定的条款与开发商就买房事项进行商谈。3月30日，双方就签署了正式的《商品房购买合同》商谈时，对合同条款未达成一致意见。根据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解

释》第四条规定，“出卖人通过认购、订购、预订等方式向买受人收受定金作为订立商品房买卖合同担保的，因不可归责于当事人双方的事由，导致商品房买卖合同未能订立的，出卖人应当将定金返还买受人。”本案中，因双方未能就正式的《商品房买卖合同》内容达成一致意见，导致该合同未能订立，这个后果不能归责于双方当事人，双方都不存在过错，属于“因不可归责于当事人双方的事由，导致商品房买卖合同未能订立的，出卖人应当将定金返还买受人”；其二，根据《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定：经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝，工商行政管理部门有权依照《消费者权益保护法》第五十六条的规定予以处罚。

[12315提醒]消费者在购买商品房等大宗消费中千万不要盲目交诚意金，一定要签订诚意书，并对要求对诚意金退还的条款等作出明确规定，以避免不必要的损失。

案例 2 电动自行车一修再修 商家举证不能，承担换货责任

【案情回顾】王女士来电投诉于2015年4月3日购买的电动自行车，因断电问题维修两次，现维修过后的电动自行车再次出现同一故障，要求经营者更换遭拒，请求工商部门帮助。

【调解结果】经琼中县工商局营根工商所调解人员现场调解，商家同意更换一辆同型号新车给消费者，消费者表示满意。

[12315点评]本案中，电动自行车应当属于技术构造较复杂、含有一些科技含量的耐用商品。消费者在购买后半年的使用期内出现2次断电故障。根据新消法第二十三条第三款规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。因此，经营者应当通过举证或证明商品本身符合质量要求，或该瑕疵的存

在是由于消费者使用不当或者外部因素所造成等，来完成自身举证责任。本案中，经营者始终无法证明电动自行车故障是由消费者人为因素或因商品正常损耗造成。因此，电动自行车断电故障应证实为商品质量瑕疵引起的故障，应当支持消费者提出更换的要求。

[12315提醒]举证责任倒置并非免除消费者的举证责任，消费者仍应提供证明商品存在质量问题的初步证据，只是将较重的举证责任赋予了经营者一方。此时，经营者应当举证证明瑕疵产生不是由于商品或服务自身的质量问题，如商品或服务本身符合质量要求，瑕疵系由消费者使用不当、外部环境因素造成，或者瑕疵产生是使用的正常损耗等。但要注意，商品或服务本身符合质量要求应当是举证的基本而非全部内容，经营者不仅要提供商品出厂合格证明就免除其他举证义务，还要证明商品在物流、仓储、移交等环节完好。

案例 3 机票超售 工商12315调解挽回损失

【案情回顾】消费者黄先生向12315反映：2015年2月28日，其以1350元的价格购买了某航空公司当天9:20海口飞武汉的机票。当天8:20去机场办理登机手续时被告知其购买的机票为超售机票，目前该航班已满员。要求改签到3月2日的机票，黄先生认为，航空公司隐瞒机票超售的事实，造成自己无法在预定时间到达武汉，侵害了自己的合法权益，要求赔偿损失遭拒，请求工商部门协助调解。

【调处结果】经海口市工商局灵山工商所的工作人员现场调解，该航空公司为消费者改签了3月2日中午的机票并当场赔偿消费者损失500元，消费者表示满意。

[12315点评]所谓机票超售，是

指航空公司销售座位数超过航班实际座位数。超售将使所有不特定的购票旅客均面临不能登机的风险，导致合同履行障碍。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条的规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。因此，航空公司应当向旅客进行全面而充分的告知，否则就侵犯了消费者的知情权。

[12315提醒]对于出行需求比较强烈的旅客，建议通过网上值机先订好座位，并尽早赶到机场换登机牌。如果真的遇到超售导致不能登机，要注意保留好相关证据，理性维权，避免言行过激导致有理变无理，同时诉求要合理，切勿提出不切实际的过高补偿要求不利于问题的解决。

案例 4 谨慎对待未成年人消费 不该卖时别卖

【案情回顾】陈先生来电反映其未满10岁的小孩，在未经家长同意的情况下，在位于海口市府城文庄路的某电信器材店购买了3000元的手机，陈先生发现后，认为该店存在侵犯其知情权和诱骗小孩消费的行为，要求退款遭拒，请求工商部门协助调解。

【调解结果】经海口市工商局中山工商所工作人员现场调解，商家同意退款，消费者表示满意。

[12315点评]《合同法》规定，生效的合同必须具备三个条件，一是当事人具有相应订立合同的能力；二是意思表示真实；三是不违反法律和社会公共利益。本案问题的焦点在，该名未满10岁孩童是否具有相应订立合同的能力。是否是合格的合同主体。

根据我国《民法通则》规定，

“……不满10周岁的未成年人是无民事行为能力人，由他的监护人代理民事活动。”

根据《合同法》第47条规定，只有经监护人确认后，该合同才有效。

本案中，因孩童的监护人未对该童订立合同的效力予以追认，因此，商家在明知小陈为未成年人的情况下，还接受其3000元的消费，必须返还。

[12315提醒]除了烟酒属于法律明确规定禁止向未成年人兜售的商品，为了防止未成年人消费纠纷的发生，家长要帮助青少年树立正确的消费观念，避免青少年盲目购物，同时经营者也要恪守商业道德，谨慎对待未成年人消费行为，销售时最好询问其年龄和身份，以避免退货或纠纷的发生。



今年春节期间，海南工商部门推出的平价菜受到群众欢迎。

案例 5 单方面设置不平等条款 内容无效

【案情回顾】2015年9月7日，桑先生交纳9100元，订购了一辆价值14万元的家用轿车。协议签订后，商家一直没有让消費者去提车，也没有告知什么时候可以提车，只注明了交付定金后如不买车，“定金恕不退还”。桑先生认为不合理，要求退款遭拒，请工商部门帮忙协调。

【调解结果】经海口市工商局金盘工商所工作人员现场调解，商家退还9100元，并要求商家对涉及霸王条款的违法行为进行整改。

[12315点评]本案中，该合同设置涉嫌“霸王条款”。商家单方面设置不平等条款，只强调消费者未按合同约定交纳车款

的违约责任，而没有明确销售商按时提交车辆的时间范围以及违约责任。根据《消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

[12315提醒]建议消费者交付定金之前，就车辆的配置、价格、款项的支付、车辆的交付、登记、违约责任等双方的权利和义务，与经销商在合同中予以明确约定，便于日后维权。

案例 6 2000元租车押金迟迟不退 工商12315介入车行老板退款

【案情回顾】2015年10月2日韩先生向三亚某汽车租赁有限公司租了一辆汽车，支付了2000元押金，按约定无违章记录可全额退还押金。但两个月过去了韩先生却一直拿到押金，与商家多次沟通均未果，拨打12315电话投诉。

【调解结果】经三亚市工商局大东海工商所工作人员调解，经营者全额退还2000元押金，消费者表示满意。

[12315点评]押金，也称保证金，风险抵押金。是指当事人双方约定，债务人或第三人向债权人给付一定的金额作为其履行债务的担保，债务履行时，返还押金或予抵扣；债务不履行时，债权人得就该款项优先受偿。本案中，消费者韩先生依约返还了所租赁的汽车，合同关系终止。且在其租赁期间，该车无违章记录，即没有违背租赁合同的其它约定，租赁公司应当返还所收押金。

[12315提醒]消费者租车时应选择有固定的经营场所和相应的租车经营资质，信誉较好、规模较大的租赁公司；在签署租车协议时一定要仔细看条款后再签字，协议中应标明押金退还期限、方式以及车况承诺，车损理赔、租赁超时如何计费等内容，同时保存好收费单据及相关资料，以便日后出现纠纷时进行维权。

案例 7 以包装物破损为托词 商家拒不履行三包责任

【案情回顾】文昌的陈先生来电投诉其2015年5月25日在文昌市东风路的某通讯产品专营店购买了一台售价为9280元的手机，仅过八天，就出现卡机，屏幕黑屏故障，要求退货遭商家以外包装盒破损为由拒绝，无奈，遂向工商12315求助。

【调解结果】经文昌市工商局沿江工商所工作人员现场调解，责成商家履行“三包”义务，为消费者更换了同款价值9280元的手机。

[12315点评]本案中，陈先生购买了8天的手机出现卡机、黑屏的性能故障，根据《部分商品修理更换退货责任规定》第十一条“产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择退货或者修理。退货时，销售者应当免费为消费者调换同型号同规格的产品，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。”对于退货要求

提供完好包装盒的做法是没有法律依据的，消费者退货换货只要符合“三包”规定的，商家就不得因为包装盒破损而拒绝承担“三包”义务。即使商家内部有相关规定，甚至采用店堂告示的方式告知了消费者，但依然不能成为消费者换货退货的障碍，也不能减轻或者免除商家自己应当承担的民事责任。

[12315提醒]大多数消费者购物后都不会完好无损地保留商品的外包装有的甚至还会将外包装盒扔掉，外包装破损或没有外包装在商家眼里成为拒绝退货最好的借口。我国法律法规并没有规定消费者退货必须提供包装，也没有规定商品没有外包装就不允许退货，如果遭遇“无包装不退货”或“退货商品必须外观无人为损坏、附件及包装完好无损、齐全”等“霸王”规定，消费者可拨打12315电话投诉。

案例 8 2000元办理美容套餐 产品过敏获退款

【案情回顾】蔡女士来电投诉在东方市东方大道第三市场的某美容养生馆办了一张价值2000元的美容套餐。刚体验了一次洗脸服务没多久，就发现脸上长出了一粒一粒的红点点，怀疑对美容产品过敏，要求商家退款遭拒，请求工商部门协助调解。

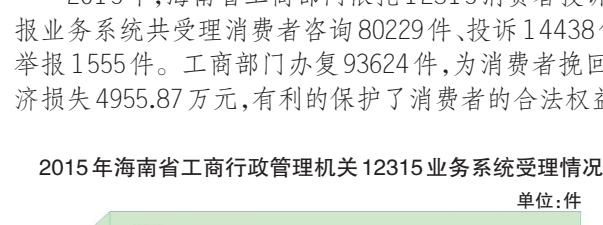
【调解结果】经东方市工商局东海工商所工作人员调解，商家同意退回2000元给消费者。

[12315点评]《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求，对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”美容服务的特性，就是要求双方当事人应有一种谨慎的注意义务，经营者要对美容产品的情况、使用的适宜人群、可能出现

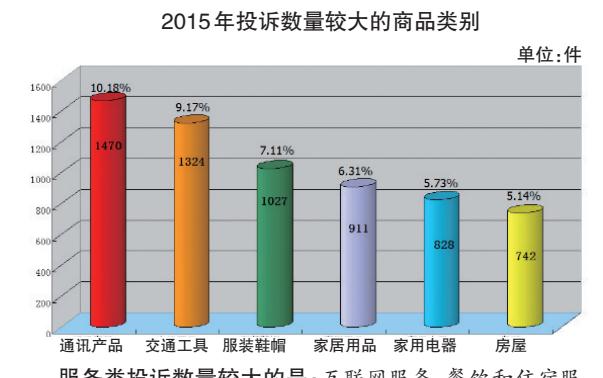
的问题对消费者进行明确的说明和警示，必要时还应谨慎地询问消费者的情况；消费者也要把自己的情况主动告诉经营者，对自己也要谨慎。如果经营者没有尽到自己的义务，造成这种情况，消费者可以要求退回卡时所交的预付款；如果消费者没有履行谨慎义务，经营者按自己损失的情况退回部分款项；如果双方都有责任，按过错程度承担。

[12315提醒]消费者在办理预付式美容卡时谨慎理性。在购买或使用美容美发推荐的产品前，要了解该商品是否属于正规产品，是否适合个人肤质，是否会导至过敏等情况；在办理预付式消费卡时，要多留心眼，预存金额不宜过多，并确认对方的营业执照，查看营业执照。对经营不佳、不能证明其合法经营的商家要慎重选择。同时，明确会员卡的有效期限，违约责任和明确定卡退卡途径与方法，避免误入商家设下的圈套。（何海丹 陈术颖）

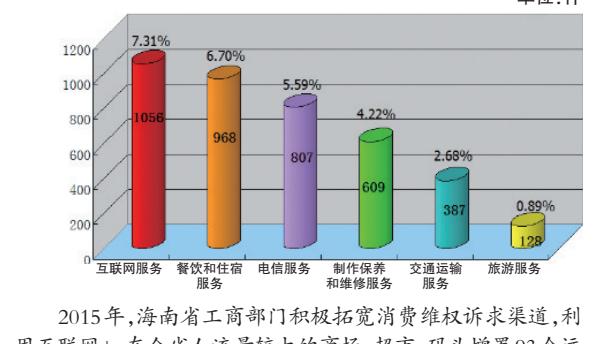
2015年海南工商12315消费投诉热点发布



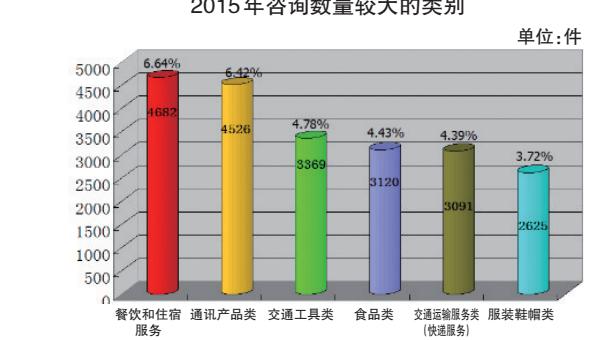
商品类别投诉量较大的是：通讯产品类、交通工具类、服装鞋帽类、家居用品类、家用电器类、房屋类。分别占投诉量的10.18%、9.17%、7.11%、6.31%、5.73%、5.14%。与2014年同期比，投诉量均以22%以上的幅度上升。其中，房屋类投诉量增幅最大，达126%。



服务类投诉数量较大的是：互联网服务、餐饮和住宿服务、电信服务、制作保养和维修服务、交通运输服务。分别占投诉量的7.31%、6.70%、5.59%、4.22%、2.68%、0.89%。与2014年同期比，均呈现一定比例的增长。其中，旅游服务类、房屋类和美容美发服务类投诉量增幅最大，增长幅度分别达281%、126%、76.24%。



2015年，海南省工商部门积极拓宽消费维权诉求渠道，利用互联网+，在全省人流量较大的商场、超市、码头增置93个远程视频投诉终端，更快速、便捷地受理、处理消费诉求。全年共受理80229件消费者咨询，占受理总量的83.38%，与2014年相比上升了10.21%。其中，传统商品、服务类消费矛盾依然突出，餐饮和住宿服务、通讯产品、交通工具、食品四大类连续数年居高不下，与此同时，微信购物、电视购物、网络购物等新型消费问题突显，一些新型消费问题成为咨询新焦点。



根据消费者投诉、咨询和举报的情况，2016年，海南省工商部门将重点围绕投诉消费者投诉较多的行业和领域，开展重点整治与监管，加强送达及抽查的频率和力度，更加有为，强化消费维权，确实保护消费者合法权益。营造安全放心的消费环境。