

3·15 消费者权益日

海南2016年消费维权7大典型案例



工商执法人员在对超市商品进行检查。

1

微信集赞不靠谱 投诉至工商才兑现

【案情回放】2016年12月02日消费者戴先生参加了某美容店的集赞活动,商家宣传称只要在微信集满38个赞就可以到店领取一个价值980元的电饭锅。戴先生在集赞完成后于12月3日到店领取时被要求需要支付80元才能领取,消费者认为商家的行为存在虚假宣传,误导消费,于是拨打12315电话求助。

【调解结果】经三亚工商局光明工商所工作人员现场调解,商家同意兑现承诺。

【12315点评】随着微信的普及应用,微信“集赞”引起的消费纠纷成为投诉的新热点。2016年,工商12315消费维权热线共接到微信“集赞”消费引发的纠纷83件,微信投诉主要问题集中在点赞送礼不兑现、礼品缩水、额外收货、数量有限等,涉及旅游、汽车、健身、餐饮、珠宝等多个行业。根据《合同

法》的规定,商家承诺微信集满赞就送礼品的行为属于民事上的“要约行为”,微信用户认可并完成商家指定行为的要求,就表示合同已经成立并生效。本案中,商家在微信宣传页面明确表示集赞满38个即可免费领取电饭锅,并未提及任何附加条件。但实际领取时又加以限制,其行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”的规定,消费者已按要求集满了“赞”,商家就应履行承诺,兑现礼品,否则就涉嫌虚假宣传或者违约。

【工商提醒】消费者参加“集赞”活动需谨慎,集满赞后,要通过转存、收藏、截图等形式保留好证据。如遇不诚信商家,应主动维权。

2

电视屏裂归责,由谁“自证清白”?

【案情回放】2016年10月10日消费者朱先生投诉其6月底在海口新华南某电器商场购买了一台价值2699元的长虹电视机,7月底该电视机内屏出现裂缝但外屏完好,要求商家履行三包遭拒,请求工商部门协助处理。

【调解结果】经海口工商局西庙工商所工作人员多次调解,商家同意为消费者更换同一型号的电视机,消费者满意。

【12315点评】在消费维权实践中,电视机、手机等电子产品在使用过程中,显示屏突然出现裂纹,影响产品的正常使用而导致的纠纷并不少见,2016年,我省工商12315消费维权热线就接诉了62起此类消费纠纷。出现裂纹究竟是由于消费者使用不当遭外力撞击所致,还是显示屏本身存在质量问题,消费者和经营者在归责问题上各执一词,否则就应该承担责任。

【工商提醒】购买液晶电视等耐用商品要注意:商品送到家后不要私自拆开包装,应及时拨打售后服务电话要求商家售后人员上门安装,安装前应仔细查看商品是否完好,安装后确定所有功能均能正常使用,然后再签字确认,以免出现问题无法维权。

3

签约容易装修难 工期拖延惹人愁

【基本情况】曹先生来电投诉2015年10月1日与海口某装修公司签订房屋装修合同,约定精装修自家住房,全款65500元,12月1日完工。双方签约后,装修公司因各种原因消极怠工,致使2016年3月15日还未完全装好,现要求尽快完工并赔偿遭拒,请求工商部门协助处理。

【处理结果】经海口国兴工商所工作人员调解,商家承诺3月底完工并以免浴盘安装费作为补偿,消费者表示满意。

【工商点评】2016年,涉及房屋装修类的投诉168件,与去年同期比上升80.65%。投诉主要集中在合同(主要是拖延工期)、售后服务和质量问题。本案中,双方签订的装修合同是合法有效,对双方都具有法律约束力的。我国《合同法》

第六十条第一款规定:“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。家装公司在合同履行中违反约定,未如期装修完工交房,构成违约。根据《消费者权益保护法》第4条“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”和第16条第二款“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”经辖区所工作人员现场调解,商家按约继续履行并给予适当补偿。

【工商提醒】签订房屋装修合同时一定要事先约定好交付时间、保修范围、保修期限、保修责任及违约责任等细节。保存好装修合同及相关凭证,一旦发生纠纷,及时投诉,以维护自己的合法权益不受损失。

4

手机刚买8天就出故障,我能否退货?

【案情回放】2016年8月29日,消费者杜先生来电投诉其8月22日花费1290元购买的手机,29日出现通话单向无声的故障,要求商家退货遭拒,请求工商部门协助处理。

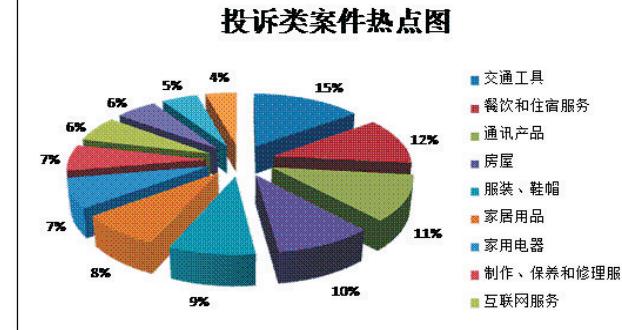
【调解结果】经东方东海工商所工作人员调解,商家同意给消费者更换一部同款式同型号的手机。

【12315点评】2016年12315业务系统共受理涉及通讯产品类的投诉1429件,占总投诉量的8.07%。其中,91.68%是涉及手机及其配件的投诉。消费者反映较为集中的是手机出现故障后,商家故意拖延提供维修及退换货服务。本案中,消费者杜先生刚购买8天的手机出现了

单向无声的故障,根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十二条“自售出之日起第8日至第15日内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机。”

【工商提醒】在购买手机时,认真检查手机主机、配件、质量合格证、三包凭证、购物发票有无异常,是否齐全。手机出现问题时,应根据法律法规的相关规定,要求经营者履行应尽的义务。对于经营者不履行法定义务、承诺的,及时拨打12315或12345电话投诉。

投诉类案件热点图



2016年按消费投诉类别划分,全年共受理17726件。交通工具类、餐饮和住宿服务类、通讯产品类和房屋类是投诉热点。

5

约定不明,4S店怎能拒退订金?

【案情回放】消费者糜先生来电投诉其10月3日在三亚市吉阳区迎宾路某4S店订购一台本田系小轿车,交纳了订金2000元。后因消费者经济发生困难,决定不购买该车,要求退还订金遭拒,请工商部门调解。

【调解结果】经三亚田独工商所工作人员现场调解,商家同意退还糜先生2000元订金,消费者表示满意。

【12315点评】2016年,我省工商12315消费维权热线共受理交通工具类投诉共计1870件,位居商品类投诉榜第一。交通工具类投诉内容相对集中,此类投诉主要集中在汽车及零部件上,共有1166件,占整个交通工具类投诉的62.35%。消费者反映的问题有:销售过程中承诺消费者退还的订金、特殊条件的优惠金、赠送的汽车内饰贴膜、提供的保养保修服务等都未及时按照约定提供;预先支付的购车定金,因消费者原因,不再购车,商家不退付定金;消费者提车时商家临时加价;不按照汽车“三包”规定为消费者进行保修服务,不履行“三包”维修义务

等。

订金作为一种履约的保证,是预付款的一种,不具有“定金”的性质。根据《最高法院关于适用〈担保法〉若干问题的解释》118条规定:当事人交付留置金、担保金、保证金、订约金、押金或者订金等,但没有约定定金性质的,当事人主张定金权利的,人民法院不予支持。在先行给付之前,经营者与消费者应在合同中明确所交款项是定金还是预付款,如果合同中没有明确规定,应视为预付款。本案中,4S店与消费者对2000元是定金还是预付款没有明确约定,商家就不能以消费者违约为由将其所交“定金”不给予返还,而是在扣除商家从厂家提车产生的交通、人工等相关成本费用后,将剩余的费用给予返还。本案经过三亚工商局田独工商所工作人员的现场调解,商家全额返还消费者订金2000元。

【工商提醒】消费者在签订合同时,需要交纳订(定)金或者交纳全款前,要了解自己的责任范围,一定要仔细阅读各项条款,确认没有问题再签字。

7

凭啥“所付款项概不退还”?

【案情回放】2016年6月7日消费者张女士来电反映其2015年7月花费2000元在海口市琼山区某健身房购买了一张时限为2年的健身卡,现因个人原因无法接受健身服务欲退款遭商家以“甲方(消费者)付款后,因自身原因致使合同无法履行的,双方可以协商解除合同,所付款项概不退还”为由拒绝退款,张女士认为不合理,请求工商部门协调处理。

【调解结果】经海口琼山东门工商所现场调解,商家同意退回500元,消费者表示满意。

【12315点评】合同一经签订,双方都有履约的义务,消费者因自身的原因致使合同无法履行的,经营者可以请求消费者承担违约责任,赔偿损失。赔偿的数额按照《合同法》第113条的规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。”根据最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》若干问题的解释(二)第29条第2款:“当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十的,一般可以认定为合同法第一百一十四条第二款规定的‘过分高于造成的损失’。因此,合同违约金上限是不超过实际损失的30%。经营者单方面规定不退还消费者预付款项,极易造成过分高于造成损失的违约金。且经营者在合同中单方面规定“甲方(消费者)付款后,因自身原因致使合同无法履行的,双方可以协商解除合同,所付款项概不退还”属于经营者在格式条款中做出对消费者不公平、不合理的规定,并有排除消费者权利的违法行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第26第2、3款的规定“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,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。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”。根据《合同合同违法行为监督处理办法》第10条第1款:“经营者与消费者采用格式条款订立合同的,经营者不得在格式条款中加重消费者下列责任:(一)违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额”的规定,本案中商家因消费者违约造成损失,应扣除因消费者违约而遭受的全部损失后将多收的预付款退还,如商家拒绝纠正其违法行为的,工商行政管理机关可以依据《合同违法行为监督处理办法》第十二条的有关规定,对该商家给予警告、罚款等处理。

【工商提醒】消费者入住酒店停车时,应将贵重物品带离车子,妥善保管或交由酒店前台保管,以避免不必要的损失和麻烦。