

今天是一年一度的“国际消费者权益日”。昨日,记者从中山市消费者委员会(以下简称“中山消委会”)获悉,2018年中山各级消委会组织共接待消费者来访和咨询近3614余人次,受理消费者投诉2138件,为消费者挽回经济损失1207万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉共14件,加倍赔偿金额累计3万元。同时,中山消委会还发布了2018年度中山消费侵权典型案例,案例涉及合同纠纷、预付消费等多个领域。市民可以通过以下案例,了解相关的法律和民事权利、义务,更好地维护自身的合法权益。

记者 李红 通讯员 谢辉 郑耀忠

“五折”买车陷阱骗走300余万元

我市消委会发布2018年度消费侵权典型案例

1 预付款难讨再成焦点



案例(一)

美容中心恶意“倒闭”

2018年10月17日,三角镇消委会接到50余名消费者投诉,称位于金三大道中的“中山市某美容美发中心”突然停业,该中心预收充值的数十万元预付款没有退还消费者。消委会方面了解到,该店因经营不善

资金困难且经营场所租赁时限到期,无法继续经营,已注销了营业执照。

经过消委会方面调解,最终,该美发中心以卡内余额一半退款、另一半以退美容美发产品及转卡到合作商家形式返还消费者。

消委会点评

预付式消费的营销模式,因经营方可短时间内快速回笼资金,消费者也可获得相对优惠的价格,在美容业、餐饮业等多个行业风行多年。但是因少数经营者经营不善,或利用消费者的信息不对称,或因商家恶意“退市”带来的卷款而逃的情况时有发生,导致消费者追讨预存款项的维权困难重重。这也反映了当前预付式消



案例(二)

五折买车,预付款被卷走

中山市大涌镇某汽车贸易有限公司推出一个“五折购车优惠促销活动”,老板告诉自己的员工:“名额有限,老板先照顾自己人。”该公司首先在员工中开展促销活动,然后,员工再发动自己的亲戚朋友买车。于是,近两百人陆续参与了该公司的“五折购车优惠促销活动”。消费者签订了合同,交了预付款,却并不可以立即提车,老板告诉他们,要等两个月后才能提车。可

消费者等了两个多月,还是无法提车。消费者经过三番四次向老板“追”货而不得,最终却等来了该公司关门的结果。

根据统计显示,整个事件中,合共有接近两百名消费者受骗,累计损失(有部分消费者只交了预付款、定金)超过三百万元。大涌消委会收到消费投诉后,一方面进行登记工作,另一方面积极协助消费者向公安机关报案,公安机关就该公司涉嫌诈骗犯罪介入调查。

消委会点评

车行老板所推出的“五折购车促销活动”,不但违背民事交易的“等价有偿、诚实守信”原则,也严重违背市场的交易规律。

该事件中,汽车贸易公司以非法占有为目的,用虚构事实或者隐瞒真相的方式,在签订、履行合同过程中骗取当事人财物,而且数额巨大,已涉嫌构成诈骗罪。

“天上不会掉馅饼”虽是老生常谈,但该事件也同时反映涉及类似汽车买卖、装修工程大额商品交易的预付款比例一般偏高,预付款的收存、支取和监督管理均无章可循,消费者所承担的风险较大也凸显大额商品预付款的监管亟待加强。

消委会点评

车行于签订购车买卖合同后中途提价,刘女士不同意,车行确实构成未按合同约定交付标的物的违约情形,但尚未构成根本违约。此时,消费者可选择要求对方继续履行,并就其所受损失要求违约方予以赔偿,但在未构成根本违约的前提下不适用定金罚则。如车行继续不履行按合同约定交付标的物的义务,最终构成根本违约,刘女士可主张解除合同并要求对方双倍返还定金。

但本案中,刘女士无向车行提出双倍返还定金为代价而解除主合同的情况下,即于车行现场通过微信转账形式收回车行退回的5000元,并将定金单据、合同原件等资料交回给车行,表示接受了退款终止协议。造成刘女士事后反悔而无法追索双倍返还定金的尴尬。在此提醒消费者,当发生买卖违约需追讨赔偿的情形要及时提出和处理,在纠纷未解决前,应保留好相关的合同、单据等凭证和维权证据。

2018年中山消费者维权相关数据

●投诉分类:在所有投诉问题中,合同问题占25.54%,质量问题占24.46%,其他问题占15.48%,售后服务问题占15.01%,虚假宣传问题占12.25%,价格问题占4.16%,假冒问题占1.40%,安全问题占1.26%,计量问题占0.37%,人格尊严问题占0.05%。产品合同、质量和售后问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的65%以上。

●商品类投诉:1409件。其中,家用电子电器类共571

件,占商品投诉总量的40.53%,位居商品类投诉第一。日用商品类、房屋及建材类、交通工具类三类商品的投诉量分别居第二到第四位。

●服务类投诉:619件。其中,生活、社会服务类投诉有205件,占服务类投诉总量的33.12%,位居服务类投诉第一。电信服务、销售服务、房屋装修及物业服务类及生活、社会服务类等四类服务投诉分别居第二到第五位。

4 购房“双合同”麻烦多

案例

消费者梁先生在中山市某房地产开发有限公司计划购买一户商品房。认筹前,梁先生明确表示只有40万元自有资金,购买商品房需要申请公积金贷款。房产销售表示房屋价格需要拆分装修款和房款,房款部分可以申请公积金贷款,装修款可以申请装修贷款,如此操作可以确保梁先生自有资金足以支付首付款。于是,梁先生于2018年7月14日交了10000元诚意金;8月12日,成功认购该公司某楼盘三期17栋1203



户型,签了认购书并交了10000元定金,但是房产销售并未向梁先生对认购书条款及需要注意的事项进行解释。随后的8月18日,房产销售告知梁先生不能同时申请公积金贷款和装修贷款,梁先生只能选择其中一种方案,并且首付款需要多支付10万元。梁先生知悉后决定放弃购买,要求开发商退回其交纳的诚意金10000元、定金10000元,合计20000元。因梁先生与房地产公司双方协商不成,消费者向东升镇消委会投诉。经消委会调解,该公司最终同意退回梁先生支付的诚意金、定金合共20000元。

消委会点评

交易双方签订认购书时,开发商应当以书面方式向预购人明示该商品房的价格和付款办法。该公司销售人员对法定事项存在某程度上违规操作遂导致该宗买卖纠纷。

近年来,开发商为规避限签和限价问题,屡屡以拆分房价为毛坯房屋款和装修款并签署“双合同”的形式进行预售。此种拆分房价的预售方式,扰乱市场价格信号,导致消费者贷款偿付压力增大。“双合同”的形式,也带来了二次出售税费成本畸高、装修争议维权难等风险。

5 选择医美要谨慎,受到伤害应及时维权

案例

2018年10月5日,李女士在石岐区某美容院接受美白项目服务。期间,该院美容师不慎将面膜弄进李女士双眼,并使用蓝光仪器对其全脸照射。经过20分钟的照射后,李女士眼睛出现红肿,美容师现场用热膜进行舒缓,但并无效果。当天晚上,李女士眼部有分泌物流出,且混有面膜液。李女士第二天就向该美容院反映,美容院负责人让李女士到美容院接受冰镇和生理盐水冲洗,并用蓝光仪器消炎杀菌。经一小时的处理,李女士回到家后发现眼部周围皮肤起皱,于是在10月7日到博爱医院就诊,经眼科、皮肤科诊疗诊断为结膜炎和皮肤烫伤。医院开具眼药水、烫伤膏等处理。李女士遂投诉至石岐区消委会。经协调,美容院承认操作失误,愿意承担相应责任,最终向李女士赔付5500元。

消委会点评

本案是一起典型的因经营者提供服务过失,致消费者人身伤害的个案。

爱美乃人之常情,但需要提醒广大消费者的是,要接受美容消费服务提高警惕,并应正确区分“生活美容”与“医疗美容”(也称医学美容)。根据规定,从事医疗美容的机构必须获得《医疗机构执业许可证》后方可开展“医疗美容”活动。同时,未经卫生行政部门核定并办理执业注册手续的人员不得从事医疗美容诊疗服务。消费者不要轻易接受商家游说而草率接受属于“医疗美容”的服务项目,以免造成不必要的人身伤害和财产损失。

6 “特价品”不等于“处理品”

案例

消费者孙先生在中山市东区某大型商场的品牌专柜选购一款高档次的男装皮鞋,期间,该专柜销售人员推荐一款意大利进口真皮鞋,“原价4000元,特价888元”,孙先生认为大品牌有保障且超值划算,于是购买了一双。谁知,这双意大利进口真皮鞋孙先生只穿了不超过5次,便出现鞋底像豆腐渣一样一块块掉胶,鞋面与鞋底之间



粘合处出现脱胶,鞋底中间开始断裂的严重质量问题,孙先生瞬间“崩溃”,于是到商场理论,要求退换,但遭到了拒绝。销售人员称,孙先生所购的皮鞋虽然库存时间较长导致“脱胶”,但由于是特价商品,销售时已明确“特价商品不退换”。无奈之下,孙先生向东区消委分会投诉。经分会工作人员从中调解,该商场品牌专柜最终同意退回孙先生购鞋款888元,并赠送一定价值的消费券作为补偿。

消委会点评

如果商家对商品(以不违反法律强制性规定为前提)存在的瑕疵进行了明示、告知,消费者购买前已经知道,则商家在该情形下,对商品的瑕疵确实不存在担保责任,换言之,经营者不承担质量瑕疵的退换货责任。

但问题在于,“特价商品”是否等同于“处理品”?现实中,经营者往往

7 商家违反金饰标称规定,消费者可要求退货

案例

2018年7月9日,消费者张女士在古镇东兴西路某珠宝店购买首饰,张女士看中了一条足金项链,但在销售员游说下,被推荐了另一款名为“金AU750”的金项链,店员称这款“金AU750”比足金项链更好,并承诺如张女士不喜欢可换回足金项链。张女士回家后了解到“金AU750”的含量是千分之750(俗称18K金),张女士认为销售员存在误导消费者,遂投诉至古镇消委分会,要求该珠宝店将该款名为“金AU750”的金项链换回张女士原来选定的足金项链。经古镇消委分会协调,珠宝店最终同意为张女士换回一条足金项链。

消委会点评

从2016年5月4日起,我国黄金首饰需统一采用“足金+含量”形式标注。对于黄金首饰而言,消费者在选择上会侧重于饰品的款式设计、工艺及佩戴效果,但黄金作为贵金属,消费者在选择上会更为关注饰品的黄金含量。

经营者不应为追求利润而误导消费者,应按照上述规定向消费者明示其产品的贵金属含量,将产品相关信息真实、全面告知消费者,让消费者明明白白消费。

8 电商商家违背广告承诺构成违约

案例

消费者冯先生于2017年12月通过淘宝网购买了中山市某电器有限公司生产的一台破壁机,使用一段时间后,机器无法启动。冯先生将情况反馈给厂家,并要求按照厂家网站上“全国联保,真正售后无忧,一年以换代修”的广告换机。厂家告知冯先生



需要确认“是机器质量问题”才能“以换代修”,要求冯先生将破壁机寄回来厂家处理,运费由冯先生承担。冯先生认为机器无法启动是质量问题,且时间仍在厂家承诺的一年保修期内,厂家应履行“以换代修”承诺,消费者不应该为此支付任何费用。双方协调未果,冯先生遂于2018年8月投诉至东风镇消委分会。经东风镇消委分会协调,双方最终达成调解,商家同意为冯先生换机。

消委会点评

该厂家在其网站上发布的“全国联保,真正售后无忧,一年以换代修”的广告,应当视为要约,已构成法律上的明示担保责任。对这种当事人约定,根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更

换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”因此,冯先生要求厂家履行“以换代修”承诺的主张应当得到支持。

由此可见,消费者通过网络平台在线上购买商品,不但要对电商和厂商进行选择,对于商家就商品质量和“三包”方面的承诺、约定,应及时保存证据,以便于争议发生时充分举证维护自己的合法权益。