

内蒙古发布2021年度消费维权典型案例

文/北方新报正北方网记者 刘睿

3月11日,内蒙古自治区消费者权益保护服务中心发布了2021年度消费维权典型案例。

养生馆涉嫌违法经营

2021年12月9日,赤峰市消协接到消费者李某的投诉:其于10月22日在卓艾养生馆花6288元买了两种保健品,商家宣传称能够“治疗”关节炎,但服用几盒之后没有任何效果,于是想把剩下的退掉,经与商家多次协商,双方未达成一致。赤峰市消费者协会在调查中发现,消费者所购买的保健品无中文标识说明,对于商品属性、是否合格、厂址厂名等信息无法全面了解,而且商家也没能提供正规的商品信息资料。对此,赤峰市消协认为商家存在侵权行为并涉嫌违法。经调解,由经营者退还消费者人民币3900元。

肉苁蓉变质

2021年10月28日,阿拉善盟消协接到毛先生投诉:自己在阿拉善左旗巴彦浩特镇继中漠中宝土特产店花2300元为朋友买了50斤肉苁蓉,回家后发现部分肉苁蓉长了毛。毛先生和特产店老板沟通无果,遂到阿拉善盟消协请求帮助。消协在了解双方买卖情况后,经调解特产店经营者为毛先生全额退款。

邮寄货物丢失

苏尼特右旗市场监督管理局消费者申诉举报中心2021年9月29日接到12345分配的工单:一位消费者在2021年7月15日邮寄的货物丢失,丢失24个水杯,80元/个。消费者找过苏尼特右旗万通物流信息部,负责人以各种理由推脱,不予解决。接到批转案件后,经过赛汉塔拉镇市场监管所工作人员多次调解,双方最终达成协议,经营者赔付消费者全额货款1920元。

老年代步车存隐患

2021年2月22日,消费者王先生向锡林郭勒盟消费者协会投诉:他于2020年11月26日购买太仆寺旗宝昌三利车业的御虎三缸汽油自动挡代步车多次出现打不着火的状况,无法正常使用,他多次与三利车业的经营者协商处理此事但没有结果。

接诉后,工作人员及时了解情

况,查找证据,经过调解双方最终达成协议,三利车业同意退还王先生的购车款36500元。

预付卡消费套路深

2021年12月1日,消费者邬先生向乌海市消费者协会投诉:2021年2月10日,他在乌海市嘉得商贸有限责任公司海泊湾公馆餐饮分公司办理了5张会员卡,充值金额共计23000元。2021年2月26日,他到海泊湾公馆消费时才发现该店已关门停业,无法联系到经营者。经乌海市消协调解,经营者同意为消费者退还卡内款项。

装修细节约定不明

2020年5月5日,高女士与包头市交换空间装饰工程有限公司签订了12万的装修工程施工合同,合同约定赠送大理石背景墙以及其中一个房间的贝壳粉墙面,后来双方协商将全屋装一万多的贝壳粉墙面,可以不做大理石背景墙。装修施工完成后,高女士发现装修公司做的是乳胶漆墙面,并非承诺的贝壳粉墙面。除此之外,高女士称合同约定“每个项目开工之前要业主签字确认后方可上材料、施工”,事实上,装修公司并没有找高女士签字,直接进材料施工,高女士认为装修公司不规范,便于12月29日向包头市消协投诉。包头市消协经过调解,装修公司最终免费为消费者做两个房间的硅藻泥墙面、一个卧室床头以及客厅背景墙。

按摩椅伤人

2020年11月5日,顾女士到包头市昆区一家城市健身器材专卖专柜,花费21200元为母亲购买了一台艾力斯特牌智能按摩椅。11月6日,售后上门送货并安装调试。2021年1月6日,顾女士的母亲使用按摩椅按摩,大概十分钟后老人的双脚被卡住无法取出,老人当时非常痛苦,顾女士赶紧联系售后,售后上门后大费周折才将老人的双脚取出,因双脚被卡时间太长导致红肿无法行走,经多日治疗才康复。之后,顾女士找经营者协商退货,但对方态度强硬不同意退货,顾女士于2021年1月8日向包头市消协投诉。经调解,经营者最终为顾女士退还购买按摩椅费用21200元,并赔偿医疗费600元。

二手车出问题

2019年朱女士在呼和浩特市金川金一道中汽惠普二手车市场(原金桥八达二手车市场)购买了两辆二手车,2021年发现两辆车都存在问题,一辆车存在篡改公里数的问题,实际公里数为75000公里,仪表盘显示为45000公里;另一辆车是事故车,至今卖主没有处理完事故,导致车辆一直不能年检。而朱女士在购买时,二手车市场并没有告知是事故车。因此,消费者朱女士向呼和浩特市消费者协会投诉。经过调解最终被投诉方为朱女士退款95000元。

购车交费遇纠纷

消费者毕某于2021年11月6日在呼伦贝尔市莫力达瓦达斡尔族自治旗骏驰汽车销售有限公司定购一辆白色大众桑塔纳手动风尚版轿车,预付了5000元,经销商与消费者签定了售车合同,合同规定货到付款(付清除定金外所有余款后即可提车),但车还未到,经销商就要求消费者再交15000元,说是代办保险、车辆上牌等费用,消费者认为合同里没有规定要交这些费用。消费者到莫力达瓦达斡尔族自治旗市场监督管理局12315消费者申诉举报中心投诉。经调解,该公司同意为消费者退还5000元定金,双方购车合同中止。

月子会所服务差

2020年12月,消费者梁某与呼和浩特市伊生泰月子会所签订服务合同。合同签订后,消费者支付现金31800元。2021年1月14日,梁某的孩子出现湿疹、哭闹、腹部不适问题,就诊于内蒙古医院。1月15日,消费者因没有得到合同所约定的服务及护理而提前出院。1月16日,发现孩子腹股沟出现糜烂,消费者要求月子会所尽快处理此情况,但月子会所不予解决。消费者向呼和浩特市消费者权益保护服务中心投诉。经工作人员多次调解,2021年2月5日双方达成协议,月子会所同意赔偿梁某5000元。

脱发治疗无效果

2020年10月,消费者薛某在呼和浩特市肤康皮肤病医院付费体验了一次脱发基础治疗后,医院向消

费者推荐价值21100元的治疗套餐,分期付款12个月还清,收款方为上海的一家公司。肤康皮肤病医院向消费者承诺二到四周就能治愈脱发。在此期间,消费者除承担每月的分期付款外,先后在皮肤病医院用药花费3400元。消费者通过四个月的治疗未见疗效,于是向呼和浩特市消费者权益保护服务中心投诉。经调解,双方达成协议,肤康皮肤病医院同意退还费用22000元。

租车容易退款难

2021年10月27日,一位辽宁本溪的消费者通过电话向赤峰市消协投诉赤峰市巨伟汽车租赁有限公司。消费者于10月4日携家人到赤峰市一景区旅游,在该公司租了两台汽车,租金1600元,押金6000元。当时双方约定:到10月19日,车辆没有违章的情况下,租赁公司将押金退还消费者。但直到投诉之前,消费者仍没有收到退款。通过调解,最终商家同意退还消费者押金6000元。

手机提前被激活

2021年3月30日,呼和浩特市消费者施先生在小米商城APP下单购买了一台价值2699元的小米黑鲨4手机,于2021年3月31日签收。在使用过程中发现手机按键有松动现象,4月12日拨打小米官方客服要求更换手机,而客服告诉消费者只能维修,不在换机时间范围,双方沟通无果。自治区消费者协会接到投诉后了解到,消费者购买手机时间是3月30日,手机却在3月15日就被激活,客服回复是该手机在出厂时进行过产品质量抽检,但手机生产商在出厂、销售过程中并未告知消费者,涉嫌欺诈。经调解最终小米一次性给消费者退赔10796元。

购二手水泡车退车遭拒

2021年8月5日,消费者宋先生在赤峰市品冠二手车行花43500元购买了一辆二手汽车,车辆转让协议书中明确备注“保非火烧非水泡非大事故”。而消费者在给车辆做保养时被告知该车为水泡车,随后消费者请第三方对该车辆进行了检测,检测结果显示:车辆涉水到座椅下,该车为涉水车。消费者要求退车,但遭到车行拒绝。8月12日,赤峰市消协经过调解,最终根据消费者的诉求,由该车行退还消费者购车款以及保养和检测费用共计44500元。