

内蒙古公布2022年度消费维权典型案例

文/草原全媒·北方新报记者 刘 睿

3月10日,内蒙古自治区消费者协会向社会公布2022年度消费维权典型案例,涉及网购、预付卡消费、房屋买卖、食品安全等与民生相关的多个方面。

网购黄金疑受骗

2022年5月11日,李女士到包头市消费者协会反映称:家中老人李大爷常看微信小程序中辰途翡翠珠宝的直播,因为宣传为黄金,并且每件商品都有鉴定证书,李大爷每次看直播都要购买饰品,陆陆续续购买了两大包手镯、项链等黄金珠宝饰品,每件售价几十至上百元价格不等,李大爷共花费3890元。本以为是花低价购买黄金,但当李大爷到当地实体店咨询时得知,可能并非真正黄金。李大爷于是联系商家要求退货,遭到拒绝,后来再发信息,对方干脆不回复。于是,李大爷委托家人带着所购商品到包头市消费者协会寻求帮助。

受理投诉后,包头市消费者协会与经营者取得联系,对方称他们的商品为999足金,只有表面一层镀金,直播时已告知。可据消费者所述,直播时经营者只称所售商品为黄金,对于足金及表面镀金都没有介绍。工作人员查看商品包装及鉴定证书也没有相关说明。经协商,经营者于5月15日为消费者全额退款。

预付款退还难

消费者投诉反映:2021年9月在莫力达瓦达斡尔族自治旗尼尔基镇二掌柜火锅店共购买25张30元代金券,使用期是一年。2022年4月该店关门,消费者联系退款,商家听到代金券退款的事情便挂断电话。消费者无奈寻求帮助,希望退还代金券费。

莫力达瓦旗消费者投诉调解办公室工作人员接到投诉后,经调查核实,消费者反映的情况属实,按《中华人民共和国消费者权益保护法》相关条款约谈了经营者,要求经营者解决消费者诉求,最终退回未消费的代金券费共计750元。

买房遭遇“霸王条款”

2022年,消费者李女士拿着购房协议书来到乌兰浩特市消费者

协会投诉,她于2021年11月在内蒙古鼎鑫置业有限公司开发的鑫荣华庭小区以5570元/平米的价格缴费31.8万元预购了一套111平米的住宅,开发商与李女士签订了一份认购协议书,该协议书标明:购房方应分别在2022年7月30日前和2022年9月30日前分两次缴纳30万余元款,如不缴纳则先期缴纳的31.8万元不予退还;并在认购书的第(2)至(6)条列举规定,无论消费者以任何理由和原因拒绝与开发商签订《商品房买卖合同》,预交的款项不予退还。李女士反映目前楼盘还没有盖起来,未能按期交工,网签合同也不能签,因此要求退款,开发商不同意。

该认购协议书存在“霸王条款”,房地产公司延期交工违约在先,拒绝退还预交款项的行为侵害消费者合法权益。经消协工作人员调查调解,宣讲相关法律法规知识,开发商认识到自身错误,同意全额退还李女士的预购房款31.8万元。

广播购药缺斤短两

2022年3月29日,赤峰市元宝山区市场监管局12315投诉举报受理中心工作人员接到一位84岁消费者周女士的投诉,老人反映其在广播电台得知河北省保定市某公司的“六味生脉片”“交通心肾胶囊”具有养血活血、补气养阴以及治疗老年人气阴虚弱所致的食欲下降、失眠多梦、心慌气短、心悸不宁、眩晕耳鸣以及腰膝酸软等功效。于是花费1000元(含20元快递费)从该公司购买了“六味生脉片”一盒(2瓶/盒)，“交通心肾胶囊”两大盒(3小盒/盒)。但收到药品后老人发现,“六味生脉片”一盒中应有两瓶,实际只有一瓶,“交通心肾胶囊”一大盒中应含3小盒,可其中一大盒缺少1小盒。老人要求退货退款。

接诉后,工作人员立即与该公司电话联系,经过一番耐心细致地沟通,说明消费者实际情况,介绍法律法规等相关规定,该公司同意返还扣除快递费后的药品款980元。

诱导老年人消费

2022年6~8月,锡林浩特市消费者协会陆续接到李先生等5位消费者投诉,称家中老人在锡林浩特

市贝子庙爽林通讯店以高价格购买了低配置学习机,且商家在出售学习机时赠送的加油卡无法使用,请消协帮助老年人维权。

接到投诉后,工作人员立即前往被投诉店铺核实情况,发现该店铺已处于关门状态。经走访调查,工作人员了解到:该手机店经营者利用老年人辨识能力有限的弱点,以免费赠送“加油卡、洗手液”等形式诱导老年人,向老年人虚假宣传学习机的功能,并以高价售出。工作人员通过房屋租赁方,联系到该手机店负责人,但负责人拒不露面,不予配合解决纠纷。经过多方共同努力,协调房屋租赁方与手机店负责人沟通,最终为5位消费者退回购机款累计13495元。

农机具瑕疵纠纷

2022年6月13日,乌兰察布市兴和县消费者协会接到消费者雷先生的投诉,称其于6月1日在兴和县雷沃农机销售部花费16600元购买旋耕机一台,使用11天出现农机架子铁片断裂问题,消费者多次联系商家要求退货退款,商家表示只维修,不予退货退款。消费者认为商家的做法不合理,于是向消费者协会寻求帮助。

工作人员接到投诉后,调查发现:消费者所购买的农机具无合格证,商家也未能提供正规的商品信息资料。对此,认为商家存在违规经营行为,要求商家退还消费者购买农机具款16600元。该消费纠纷得到圆满解决。

养生按摩需谨慎

2022年11月23日,消费者李某在巴彦淖尔市临河区贺氏养生保健服务店按摩,消费者称前一天晚上没有休息好,有些困乏需要放松。于是,按摩师请消费者躺在按摩床上为其按摩颈椎部,并让其双臂抱头左旋转90度,消费者按摩过程中休克,被送往市医院急诊救治,后脱离危险。经医院检查,心电图、脑核磁、颈椎核磁均无异样,未能反映休克是由按摩导致。医疗检查费共1700元,消费者要求经营者承担该费用并进行赔偿,双方对此产生分歧。消费者到巴彦淖尔市消费者协会投诉。

巴彦淖尔市消费者协会受理

投诉后,组织双方进行调解。调解中发现,消费者未在接受服务前声明因体质对疼痛较敏感,要求按摩师控制手法力度,按摩师也未充分了解消费者体质特殊情况,经调解,经营者主动承担医疗检查费1700元,并对消费者造成的损失给予500元补偿,消费者表示满意。

订购摩托车未到货

2022年4月27日,消费者柴先生向乌海市消费者协会投诉称:3月在乌海市风行商贸有限公司订购一辆凯越321RR摩托车,价值25980元,并向车行交付2000元订金,双方约定2022年4月10日前交付摩托车。4月12日,柴先生与车行联系,车行销售人员称因为上海市疫情管控原因,订购的摩托车没有到货。于是双方重新约定:如果2022年4月底前仍无法到货,车行退还2000元订金。4月24日,柴先生与销售人員通过微信沟通交车情况时,销售人员告知柴先生4月底前无法交付车辆,需等到上海市疫情结束后才能确定交货日期。柴先生要求车行退还订金被拒绝。

乌海市消费者协会接到投诉后进行调查分析认为,虽然消费者在订购摩托车时,该摩托车组装地上海市未实施疫情管控措施,但是双方于4月12日重新约定交车和处理方式时,上海市已经实施疫情管控措施,经营者仍做出交付车辆的承诺,应按照约定的处理方式为消费者退还订金。经过调解,经营者给消费者退还了订金。

定制家具尺寸错误

2022年3月14日,消费者何先生投诉称:2月他在海勃湾区海洋吊顶经销店预定橱柜,总价6500元并全额支付,3月到货后发现,商家尺寸量错导致无法安装,商家不修改也不退货,修改需要再支付2000元。消费者认为商家不遵守合同约定,于是寻求帮助。

乌海市海勃湾区凤凰岭市场监管所接到投诉后,在调查中发现尺寸为商家测量,消费者并无过错。工作人员指出:合同签订后,经营者应当按照约定履行义务。消费者投诉后经营者及时对橱柜进行修改安装。