

市 12315 指挥中心公布近期消费维权典型案例

开发商短期无法交房 退还“诚意金”

开发商向消费者收取 10 万元购房“诚意金”,短期内无法交房,也不退款;价值千元的衣服,干洗之后却出现损毁;购买的空气能热水器在保修期内出现漏氟,商家拒绝提供免费售后服务;水泵商品标识上注明可以抽水 230 米,实际只能抽水 150 米……市工商局 12315 指挥中心公布了近期全市消费维权典型案例。

■记者 韩玉砚 特约记者 王波 通讯员 李悦

开发商短期无法交房 购房者要退“诚意金”遭拒

【简要案情】近期,家住房县的况先生与该县某房地产开发有限公司签订了认购商品房的《认购书》,并交纳了 10 万元购房“诚意金”。随后,况先生了解到自己看中的房子在短期内无法交房,于是向开发商要求退回“诚意金”,没想到遭到拒绝。于是,他投诉至当地工商部门。

【处理结果】经当地工商部门工作人员调解,并向房地产开发商宣传《湖北省

消费者权益保护条例》,使其认识到自己的错误,向消费者赔礼道歉,并无条件退还消费者购房“诚意金”10 万元。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》第二十七条第二款规定,消费者在正式订立商品房买卖合同前改变购买意愿的,经营者应当全额退还收取的“订金”、“保证金”、“认筹金”等相关费用。收取定金的,经营者应当书面向消费者进行风险提示。

水泵标识可抽水 230 米 实际只能抽水 150 米

【简要案情】日前,家住郧西的王先生,在该县一商行购买了一台价值 400 元的水泵。商品标识上显示,该水泵可以抽水 230 米,没想到使用过程中,水泵实际只能抽水 150 米。王先生认为广告宣传与实物不符,要求退货,商家不同意,遂投诉至工商部门维权。

【处理结果】经营者提供的商品实际使用指标与该商品上的标识说明内容严重不符,违反了《中华人民共和国消

费者权益保护法》(以下简称《消法》)规定,理应退货。经调解,商行同意退货。

【分析点评】《消法》第二十条规定“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。”

该案提醒广大消费者在消费购物时,一定要仔细阅读商品标识或者说明书,以确保所购买的产品的质量 and 性能。

热水器保修期内漏氟 商家拒绝提供免费售后

【简要案情】去年底,家住郧西的李女士在该县建材市场附近的一家电器店,购买了一台空气能热水器。不料,热水器在保修期内出现漏氟问题,给使用带来影响。没想到商家拒绝提供免费售后服务,随后,李女士投诉至该县城关镇工商所。

【处理结果】协调过程中,商家提供了两个解决方案:一是消费者自己承担加氟的费用;二是消费者自己联系厂家解决。由于该产品还在保修期内,商家提供的解决方案显然不符合

消费者的合法权益。工商人员耐心细致地给商家讲解《消法》的相关规定,使其认识到自己应该承担的责任,最终同意为消费者维修热水器。

【分析点评】《消法》第二十四条规定,“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。”同时提醒广大消费者在消费购物尤其是在购买家电的时候,一定要注意商品的保修期。



花千元买的衣服 干洗后出现损毁

【简要案情】2018 年 11 月,市民王女士(化姓)把一件只穿过两次、花 1000 元钱买回的衣服,拿到朝阳路何家沟一家干洗店清洗,等取回衣服后,她发现衣服部分损毁。王女士向商家索赔,对方只同意补偿一次洗衣服务费用,随后她投诉至市 12315 指挥中心。

【处理结果】工商部门工作人员接到投诉后,及时核实情况,经营者承认干洗过程存在一定过错,但称衣服本身也存在问题。经工商部门工作人员多次调解,经营者最终同意赔偿消费者损失 600 元,消费者表示满意。

【分析点评】《消法》第五十二条规定“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,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。”

为避免此类纠纷,工商部门提醒广大消费者:接受干洗服务时,尽量选择证照全、信誉好的正规干洗店,并妥善保管有关消费票据。同时,双方应就衣物原价值、穿用年限、破损程度、洗染后可能发生的后果等进行书面约定,避免责任不清、赔偿金额难定。取衣服时,消费者要当面查验,便于及早发现问题。

堰味视频
一种生活 一种味道



“哈聊” 是不是特有堰味?

《哈聊》是堰味视频推出的一期街头栏目,走进街头、走进学校,和人家一起唠一唠各种有趣好玩的话题。每周四与观众见面,欢迎大家收看。

出品:十堰晚报 制作:堰味视频工作室

