



市消委发布一批消费维权典型案例

办讲座忽悠老人买净水机 消委:退货

近日,市消费者委员会(以下简称“市消委”)公布一批2019年度消费维权典型案例。这些案例涉及教育培训、售后服务、预付消费、产品质量多个领域,希望消费者从中有所借鉴,提升维权意识,保护自身合法权益。

■记者 韩玉砚 特约记者 郭刚 王波



面授课变直播课,要求退学费遭拒

【简要案情】2019年4月17日,市民孟女士投诉:2016年10月30日,她在一培训学校报名参加注册会计师培训课程,并按约定全额交付学费12000元。之后,培训学校承诺的面授课被直播课取代,她上了大约10节课后没再继续,多次要求退还余款均被拒绝。

市消委工作人员实地调查,培训学校负责人杨某表示,孟女士没

有完成培训系个人原因,双方分歧较大。工作人员耐心调解后,培训学校半个月后向孟女士一次性退款8825.10元,孟女士表示满意。

【分析点评】《消费者权益保护法》规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利……孟女士作为消费者应享有法定的知情权、选择权、公平交易权。

付完全款,家具代理商拖延送货

【简要案情】2019年1月18日,胡女士向市消委反映:2018年11月23日,她在一家具商场定制布艺床两套(含床垫),交付定金4000元,合同约定下月24日送货并安装。之后,她又在代理商要求下,补交全部尾款8000元。不料到了送货时间,代理商三番五次拖延。

了解得知,该代理商经营不善,厂家暂停与其合作。经协商,商场同

意承担全部责任,胡女士可在商场其他品牌中选择一款价格、规格相符的布艺床品,并获得2000元慰问金。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》规定:经营者不得故意拖延、无理拒绝消费者的合法要求。

提醒大家,在商场购买商品,一定要在指定收费处交费,不要将钱款转给商场任何个人账户。交费后留存相关票据,发生纠纷后便于维权。

办完健身卡,俱乐部关门

【简要案情】2019年6月,郟阳区122名消费者联名向当地消委投诉:在一健身俱乐部以预收款付费形式办理会员卡后,俱乐部2019年5月17日关门。

调查得知,该俱乐部与房东发生纠纷后被封门。经3次调解,俱乐部与消费者代表达成协议:尽快核实会员服务期限、开卡时间及停业

时间,在4个月内按比例给消费者办理退费……

【分析点评】《消费者权益保护法》规定:经营者在经营过程中与第三人的纠纷,导致服务中止,应当主动告知消费者和解决方案。因与第三人纠纷导致合同不能履行,不是《合同法》规定的不可抗力,不能免除经营者的责任。

买免漆板,商家私自更换品牌

【简要案情】2019年8月,饶女士在白浪一经营部购买价值10000多元的品牌免漆板,后发现商家提供的商品与约定的不一致,要求退货或退款被拒,遂投诉。经调解,经

营者同意为消费者更换商品,双方和解。

【分析点评】商家为消费者提供了与指定样品不相符的产品,消费者有权要求退货或更换。

开讲座送小礼品,吸引老人买净水器

【简要案情】2019年8月,房县消委接到举报称,有人在军店镇月明村,利用临时场地以赠送礼品的方式,吸引老年人参加讲座,向60余名老年人虚假宣传、销售净水器。消委工作人员现场宣传法律,要求对方为已购买净水器的3名老年人退货。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》规定:经营者采用网

络、电视、广播、电话、邮购、会议或者讲座等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由。

一些经营者利用人们爱贪小便宜的心理,通过赠送礼品、免费试用等方式,诱导老年人进行消费。提醒广大老年消费者,购买商品尽量到正规商店,并开具发票。

接受美容院“蒸缸”身体不适

【简要案情】2019年3月4日,丹江口市民张女士向当地消委反映:一美容院向她母亲推销“蒸缸”服务,称可以治疗高血压。不料,母亲在“蒸缸”期间身体不适,不得不住院治疗,遂要求赔付治疗费2万元。

执法人员迅速对该美容院进行现场检查、证据固定。经多次调

解,美容店给付投诉人慰问金1.9万元。同时,市场监管部门对其违法行为立案处罚。

【分析点评】《消费者权益保护法》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。

花3980元买的注射器吸不上药

【简要案情】2019年4月,王先生在十堰一药房花3980元购买了胰岛素无针注射器。使用一个多月后,无针注射器吸不上药,要求退货遭拒,遂投诉维权。经市食品药品监督管理局综合执法支队调解,药房为王先生免费

更换了针管。

【分析点评】《消费者权益保护法》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。

新收割机出故障,商家不肯退款

【简要案情】2019年6月,竹山消费者张先生向该县消委反映,刚花19000元钱买了一台收割机,使用时主要部件出现故障,遂要求商家换货,可商家无同型号、同规格机型。于是,他又提出退货,商家以种种理由拒绝。经执法人员调解,商

家退还消费者货款19000元。

【分析点评】《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》规定:符合退货条件或因销售者无同型号同规格产品予以换货,农机用户要求退货的,销售者应当按照购机发票金额全价一次退清货款。