

4S店不履行保养义务、顾客中奖不兑现……

# 工商披露近期消费维权典型案例

吹嘘香菇可降压消石,4S店拒不履行保养义务,燃气公司滥收IC卡工本费,顾客抽中奖品不兑现,购买新车无法上牌……7月15日,市工商局12315指挥中心披露了近期我市消费维权典型案例。

■记者 方元 通讯员 范庭雨 胡秀越  
实习生 张瑞



## 4S店拒不履行保养义务

【简要案情】

市民尹女士去年12月在白浪西路一汽车销售服务有限公司购买了一台价值36100元的汽车,随后在该公司4S店做了汽车首保,后两次保养未在该4S店做。今年6月,汽车出现故障,商家以“不在本店进行保养出现问题不负责”为由不予解决,尹女士遂投诉至十堰经济技术开发区工商分局。

【处理结果】

依据《消法》第二十六条第二款、《家用汽车产品修理、更换责任规定》第十八条、《机动车维修管理规定》第五条第二款规定,责令4S店立即改正。4S店免费维修了汽车,尹女士对处理结果表示满意。

【分析点评】

《消法》第二十六条第二款规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等对消费者作出公平、不合理规定。《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十八条规定,在家用汽车产品包修期内,家用汽车产品出现产品质量问题,消费者凭“三包”凭证由修理者免费修理(包括工时费和材料费)。该4S店存在不履行“三包”规定的行为。《机动车维修管理规定》第五条第二款规定,托修方有权自主选择维修经营者进行维修。除汽车生产厂家履行缺陷汽车产品召回、汽车质量“三包”责任外,任何单位和个人不得强制或者变相强制指定维修经营者。也就是说,4S店不得指定维修,剥夺消费者选择维修保养点的自主选择权。



## 网店宣称香菇可降压消石

【简要案情】

5月6日,外地消费者戴先生通过淘宝网在房县一土特产店购买了一袋香菇,网页宣传该商品可以“降低血压,预防肝硬化,消除胆结石”,涉嫌虚假宣传,消费者向12315投诉。

【处理结果】

根据《消法》第五十五条规定,被投诉人退还戴先生购货款36.99元,并赔偿500元。根据《反不正当竞争法》第二十四条第

一款规定,对当事人处以3000元罚款。

【分析点评】

今年以来,房县工商局陆续接到跨区域职业打假人针对淘宝、天猫商城食品销售虚假宣传的投诉共3件,工商部门均及时介入调查,查处了违法商家。工商提醒,经营者要认真遵守《广告法》和《食品安全法》等法律法规规定,不得发布宣称商品涉及疾病治疗功能,以及使用医疗用语等虚假广告,以免欺骗、误导消费者。

## 购买新车无法上牌

【简要案情】

5月8日,市民胡先生在城区一福特4S店购买了一辆汽车,商家将车辆购置税发票上的地址错写成随州市,虽重新开具了发票,但是迟迟未将正确发票上传至税务系统,导致胡先生不能缴纳车辆购置税,车辆不能上牌。无奈之下,胡先生拨打12315,希望工商部门帮助维权。

【处理结果】

依据《消法》第十六条第一款规定,福特4S店及时上传了税务系统发票,并支付胡先生200元交通费作为补偿。

【分析点评】

本案中经营者虽为胡先生开具了正确的发票,却未履行依法应由经营者向税务系统上传购车发票的义务,导致胡先生所持发票在税务系统中无法查询到,购买的新车无法办理牌照,不能正常使用。

## 定制橱柜频频“爽约”

【简要案情】

去年12月23日,市民郭女士在城区一家具市场定制了一套家具,包括橱柜、酒柜、电视柜等,价值总计3.8万元。合同约定60天内送货并安装完毕,但直到5月底商家仍未完成安装。

【处理结果】

根据《合同法》规定,商家于5月31日前安装,赔付违约金5500元。

【分析点评】

《合同法》第一百零七条、一百一十四条规定,一方不履行合同义务的,应当承担继续履行、承担相关损失及按照约定支付违约金等违约责任。本案中经工商部门调解,经营者承担了相应的违约责任。在此提醒消费者,与商家进行交易时,一定要与其签订正规合同,包括家具的基本情况、质量标准、付款方式、交货及验收、违约责任等内容,以避免日后发生纠纷时给维权带来麻烦。

## 抽中奖品不兑现

【简要案情】

6月27日晚,家住竹溪县城的周女士在该县一大酒店参加一美容部组织的答谢回馈客户活动,并抽中价值5000元的钻戒一枚。之后找到美容部兑奖时,却被告知只能领取指定的几款价值1.2万元的钻戒,还须补足差价才能领取奖品。周女士觉得被骗,遂拨打12315投诉。

【处理结果】

根据《合同法》规定,经调解,赞助商同意周女士无条件领取价值5000元的钻戒一枚。依据《湖北省反不正当竞争条例》第十三条第(二)项的规定,对该美容部进行立案调查。

【分析点评】

在本案中,主办方应遵守《合同法》相关规定,履行承诺,兑现奖品。针对在活动现场并没有公示或明示对一等奖获得者领奖条件,消费者兑奖时才告知需要补差价才可以领奖的行为,违反了《湖北省反不正当竞争条例》有关有奖销售管理规定,及时进行了查处,制止了商家以抽奖为幌子,达到销售目的,维护了公平的竞争秩序。也提醒消费者,在各种有奖销售花样百出的今天,一定要擦亮眼睛,要牢记“天下没有免费的午餐”,谨慎参与。

## 燃气公司滥收IC卡工本费

【简要案情】

4月11日,武当山特区居民张先生已向燃气公司缴纳2200元天然气安装费,但到该公司办理燃气开通事宜时,该公司又额外收取张先生20元IC卡工本费。张先生认为不合理,向工商部门投诉。

【处理结果】

依据《消法》第四十八条规定,责令该公司停止收取IC卡工本费,退还已收取工本费。依据《反不正当竞争法》第六条以及《关于禁止公用企业限制竞争行为若干规定》第四条第一款第(六)项的规定,依法查处。

【分析点评】

这是一起典型的公用服务企业侵害消费者权益案例。本案中的燃气公司利用其提供服务的垄断地位,在对新通气居民用户提供办理燃气费预约付费结算服务的过程中,又要求用户再次支付入户的燃气表IC卡费,属于超出正常的收费项目而收取的不合理费用。不交该费用就拒绝提供服务,给消费者的基本生活造成极大困扰,社会危害性极大。

## 在启航幼儿园快乐的一天

今年9月,启航幼儿园将在重庆路惠泽·公园1号盛大启航。虽然离正式开学还有一段时间,但目前园内已有部分学生提前上课。近日,记者来到该园,和孩子们一起度过了快乐的一天。

启航幼儿园是中国唯一一家与联合国蒙特梭利教育项目合作的专业教育机构——香港跨世纪国际教育集团在十堰的旗舰园。幼儿园采用纯正的蒙氏教育理念教学,蒙氏教育目前被世界180多个国家广泛运用在幼儿教育上。

在启航没有小中大班,只有混龄班级和极具个性寓意的班级名称,如“智慧树”、“七色花”等。混龄教育是蒙氏教育的特点之一,它打破了儿童的年龄界限,让不同年龄的儿童一起学习,年龄大的照顾年龄小的,从而得到成就感、社会责任感的建立;年龄小的观察、模仿年龄大的,从而构

建自己的知识结构,有效促进思想的发展。

园长魏学峰说:“我们每个班只有25至28个学生,采用小班化教学,每个班有3名蒙氏教师,一名教师只用负责8至10个孩子。这样,孩子会更多受到老师的关注,这对孩子的个性化成长是有利的。”

早上8点30分,记者在智慧树教室里看到,26个小朋友正在愉快地进餐。魏学峰介绍:“我们每天的食谱都有高级营养师为孩子们调配,调配好的食谱还会拿到妇幼保健院去请专家分析营养成分。”

启航幼儿园的每间教室都很大,面积从95—150平方米不等。吃完早餐,9点钟孩子们就开始了蒙氏教学。只见26个小朋友被3名老师分成3组,分开教学。在蒙氏的课堂上,孩子成为课堂的中心和主体,老师只是观察者、协助者。一整套系统完善的教具、混龄教学、把握儿童的敏感期,这些



蒙氏教育的做法为培养孩子责任心、观察力、独立性、动手能力等奠定了基础。课程结束,幼儿园还为每位小朋友准备了酸奶、水果、核桃仁等。

在启航,不仅教室面积大,孩子们户外的活动场地也有1180多平方米。在这里,既有五彩斑斓的彩虹跑道,也有滑梯、秋

千、戏水池。每天,孩子们都会进行两个小时户外活动。

中午休息时,孩子们会自觉地走到教室的阁楼里。这里铺设的实木床铺全部是绿色环保的,既舒适又安全。家长通过手机软件,可以了解孩子在园内饮食起居等一切活动。

记者 钟久山