

筑牢消费者权益“屏障”

我区发布消费维权典型案例,营造安心消费环境

本报讯(芝罘融媒记者 王睿 通讯员 马荃 摄影报道)今天是3·15消费者权益日,区市场监管局坚持以人民为中心的发展思想,牢固树立消费者至上理念,通过对去年以来的消费维权案例进行梳理、分析、提炼和总结,形成具有代表性和指导意义的典型案例,营造保护消费者权益良好氛围,凝心聚力促进消费公平,切实提振居民群众的消费信心。去年至今,区市场监管局共处理消费纠纷53094件,帮助消费者挽回财产4000余万元。



【案例3】

“接诉即办”助力化解消费纠纷

区市场监管局接到诉求人投诉称花费20000元在某店铺购买沙发,到货后发现其存在较大异味,与商家沟通无果,请求执法人员帮助退货退款,并解决异味问题。

区市场监管局执法人员按照“接诉即办”的工作要求,立即联系诉求人了解情况、搜集证据,同时与商家进行沟通协商,确定调解时间,奋力化解纠纷。调解过程中,依据双方提供的该产品合格证明、使用说明书、购买合同等相关信息,确认产品如果未使用可以进行免费更换,诉求人满足约定条件,有权要求商家退换沙发,考虑退换沙发将会造成巨大损失,在经过执法人员与双方多次协商、耐心提供建议后,最终双方达成协议,该商家现场支付给诉求人3000元,并对沙发除味。

【案例4】

承诺“包过”,退费却“一拖再拖”

市民张先生通过“烟台市12345政务服务热线”反映,他花费45000元报名烟台某教育有限公司非全日制研究生考试培训班,同时,该公司承诺考不过全额退款,落榜后,张先生联系该培训机构退费,但迟迟未解决,张先生请求相关单位协调处理,帮助退费。

接到投诉后,区市场监管局执法人员立即联系诉求人了解情况,重点围绕交费时间、机构名称、地址,合同签订,开具收款发票、收据等重点事项进行询问,同时通过现场走访、业务系统查询等方式对该公司进行调查、核实。经查,双方签订的《服务协议》确有约定退款条件:“甲方未获得中国海洋大学工程管理硕士(MEM)入学通知书,即未被中国海洋大学工程管理硕士(MEM)录取,乙方必须无条件退款,退费时间不得晚于2022年4月30日。”至诉求人投诉时止,该公司已明显超过双方约定的最晚退费时限,同时考虑该公司受多种因素影响资金压力,以及诉求人资金紧张、急用钱等现实情况,执法人员紧盯钱款进度,多次反复与双方进行沟通,2022年6月13日,该公司顺利办理退款手续,将45000元退还给诉求人。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律规定,本起投诉属于消费纠纷,该公司与诉求人订立培训服务协议,约定诉求人接受培训若未通过考试则全额退还费用,是附生效条件的法律行为,本起投诉中,该教育公司一再拖延退款时间,已经违背根据合同设定的义务,应当及时在约定时限内退还报名费用。

【案例1】

消费者暂停服务,商家需退费

2022年初,区市场监管局接到孙女士在12345热线的投诉称,2020年和2021年其在某美容会所前后共花费近117万元,该美容会所工作人员称可以治疗癌症和肝病等疾病,但需要去珠海做检查,孙女士并没有选择去检查,便联系商家进行退款,商家拒绝,孙女士请求相关部门协调处理,帮助退回费用。

接到投诉后,执法人员第一时间联系到孙女士了解情况,发现孙女士尚未留存任何商家诈骗、虚假宣传的证据,在现场检查时也未找到相关证据,仅能对该纠纷进行调解,通过再次联系孙女士获取近两年银行卡转账记录,经查,该投诉涉诉金额巨大,并伴有套刷信用卡进行划款支付的情况,为此,双方就涉诉金额产生较大分歧。

执法人员通过调取商家近两年收款记录、账目以及历年业务内容收费标准等,组织双方对账,仔细核查账目,最终双方对涉诉金额达成一致。执法人员多次协调,召集当事双方见面,并围绕已做项目、项目费用合理性、费用余额等问题,进行调查、逐一核实,并依法提出合理建议,最终双方和解,商家同意退还孙女士共计55万元。

【案例5】

家具“缺斤少两”,执法人员暖心追回

区市场监管局接到诉求人投诉,称其在某家具公司购买价值为1万元的家具,但只收到部分家具,后续家具尚未发货,联系商家未果,请求执法人员帮助其尽快把货补齐。

执法人员联系诉求人了解相关情况,便第一时间联系商家,商家表示诉求人并不是商家的直接消费者,拒绝接受调解,经过和诉求人多次沟通,确认有装修公司存在,装修公司通过商家帮助诉求人购买家具,但存在缺少相关货物的情况,同时,诉求人也无法阐明所购买家具明细,调解依法终止。

考虑到诉求人的利益确实受到损害,依法终止调解后,执法人员依然多次联系诉求人和商家进行沟通交流,商家表示跟诉求人之间的装修公司当时下单时没有该部分商品,后经执法人员多次劝说,商家表示重新给诉求人制作,并于诉求人约定时间送货,经确认商家已经给诉求人将货物送到。

【案例2】

网购货不对板“维权难”

诉求人向区市场监管局投诉,称其通过线上付定金的方式购买我区南上坊某宠物店的猫,共花费1500元,收货后发现所购买的猫与实际猫不一样,存在以次充好的情况,同时已无法联系到商家,请求执法人员联系商家,进行退货退款赔偿相关费用。

执法人员联系诉求人了解情况,搜集相关证据后,立即根据诉求人提供的商家地址进行现场检查,经过与附近居民反复确认后,未发现该地址存在宠物店,同时拨打商家电话拒绝接听,执法人员按照相关规定将其列入企业经营异常名录,并联系杭州市余杭区市场监督管理局发函建议其联系淘宝平台将该宠物店下架。

本案中,该商家存在营业执照登记地址并不是实际经营地址的问题,因此查无下落,无法对其进行处罚,导致商家有恃无恐。此外,部分商家用各种理由要求消费者离开平台进行交易,导致购物平台拒绝调解,以此欺骗消费者,逃脱处罚。

【案例6】

网购生鲜产品被商家“挖坑”

诉求人向区市场监管局投诉,今年2月,诉求人在某电子平台花费216.64元用于购买车厘子,但收到货物后发现车厘子存在质量问题,与商家沟通赔偿问题遭到拒绝,请求执法人员帮助处理纠纷。

接到投诉后,区市场监管局立即联系诉求人,了解具体情况,诉求人表示到货后并未第一时间联系商家,而是第二天才联系商家,也正因此遭到商家拒绝。诉求人在第一时间拍照留存带有时间的证据照片。随后,区市场监管局进行电话调解,经市场监管局调解,商家认同产品存在质量问题,并承诺全额退款。

生鲜产品不易保存、不适合多次运输,所以并不适用于“七天无理由退款”,这也成为商家售卖存在质量问题产品的挡箭牌。根据《消费者权益保护法》的相关规定,如果消费者收到的商品有问题,不管属不属于生鲜品类,都可以正当提出退货退款。

