

## 塘下消费纠纷典型案例公布

## 调解员有话说 这些经验你要吸取

■记者 张淘焜 见习记者 苏梦璐

3月15日是国际消费者权益日,今年的主题是“新消费·我做主”。近日,记者从市市场监督管理局塘下分局获悉,截至3月15日,今年塘下分局共受理消费纠纷135起,其中,消费投诉有118件,消费举报有17件。汽车消费投诉有54件,占40%,成为一季度消费投诉的重点。记者整理了一些较典型的消费纠纷案件,供读者参考。

跆拳道馆教练孤立学生  
家长退学费遭拒

**案例回放** 塘下的孙先生在塘下某跆拳道馆报名学习,并交纳学费8000元,学习时间为2014年12月至2016年12月。去年12月,该馆要求学生在其处购买护具。孙先生儿子已有护具,故拒绝再购。此后,该馆教练对孙先生儿子差别相待,上课时予以孤立,导致该孩子产生厌学情绪。孙先生决定不再在该跆拳道馆学习,要求该馆退还预交的学费5000元,该跆拳道馆不同意。

**处理结果** 接到投诉后,塘下分局工作人员联系了消费者孙先生和跆拳道馆负责人调查了解情况。经调查,消费者反映情况属实。该负责

人称,因销售护具有提成,所以该教练有点急功近利,该馆并没有授意该教练做出孤立学生的行为。经教育调解,该负责人向孙先生道歉,并现场退还其预交学费5000元。同时,该负责人表示,待聘期届满,该馆将不再续聘该名教练。

**调解员黄寿教:**

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,消费者享有自由选择权和公平交易权,若遇到类似的强制搭售情况,消费者有权拒绝,并可投诉举报,对于情节严重者,相关部门还可根据《反不正当竞争法》予以处罚。

## 啤酒浑浊发霉,KTV拒赔

**案例回放** 投诉人于今年2月23日在塘下某KTV购买了两瓶国际知名品牌啤酒。喝了几口后发现酒的味道异常,仔细观察发现酒色浑浊,有发霉的情况,当场要求该KTV赔偿。KTV负责人表示这是经销商的责任,拒绝赔偿。双方争执不下,遂致电12315寻求帮助。

**处理结果** 接到投诉后,塘下分局工作人员立即到现场查看。经询问,该KTV承认啤酒存在问题。投诉人要求现金赔偿,但该KTV表示,这是经销商提供的商品,与他们无关,遂

联系经销商,最后赔偿该消费者10箱该品牌啤酒。

**调解员李罗昆:**

我国《侵权责任法》规定,因销售者的过错使产品存在缺陷,造成他人损害的,销售者应当承担侵权责任。因产品存在缺陷造成损害的,被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿,也可以向产品的销售者请求赔偿。在这起消费纠纷中,KTV属于销售者,消费者有权向经销商和KTV请求赔偿。消费者今后若遇到此类事时,应保存好购买凭证和商品,及时向市场监管部门举报。

## 6000元减肥套餐减出水泡

**案例回放** 池女士对自己的身形要求比较严格。去年11月6日,池女士在塘下鲍田某美容院美容师的推荐下,支付6000元办理了减肥套餐。办理减肥套餐后,她一共在该美容院接受了3次减肥美容服务,后来发现皮肤上出现了水泡。经医生诊断,认为可能是该减肥美容项目所用产品不适合其肤质,导致过敏。事后,她找到美容院要求终止服务并退还剩余款项,遭到拒绝,遂致电12315求助。

**处理结果** 工作人员接到投诉后,前往美容院现场查看,并联系双方,于约定时间到店里当面调解解决。后经调解,因池女士已在该美容院消费3次,该店同意将剩余的

款项5664元退还给池女士,投诉人表示满意。

**调解员戴汝:**

近年来,随着美容行业的流行,与之相关的投诉时有发生。在此提醒消费者,在接受美容尤其是医疗美容时必须谨慎,在接受服务前应查看经营单位证照、人员资格证、产品相关证书;身体是否健康,需经正规医院诊断,切勿轻信美容院说法;切莫轻信经营人员的夸大宣传和口头承诺,在接受美容服务前应签订详细的书面协议,避免因责任不清造成纠纷;为了自己的健康安全,最妥当的方法是到有医学美容资质的、正规的医院和医疗机构进行医学美容。



## 新买的手机竟是翻新机

**案例回放** 高某在一手机卖场购买了一部苹果手机,回家后发现是一部二手手机,于是要求店方更换一部新手机。“没想到花钱买来的苹果手机是旧手机,店员还不予处理,这不是欺骗我们消费者么。”高某拿着苹果手机无奈地对调解人员说。

经了解,高某购买手机时,由于外包装崭新,未当场拆开检查。过了两天,张先生根据手机提示自动升级系统版本后,发现手机无法正常使用。仔细检查后,他发现手机不同部位,均有不同程度的破

损,只有包装盒是新的。经查询手机的序列号,发现该手机是去年出售的翻新手机,并有维修痕迹。

之后,高某几次到该店理论,店方不予处理,遂向市场监管部门投诉。

**处理结果** 经多次协商调解,手机卖场答应更换一台新手机给高某。高某表示满意。

**调解员阮立楷:**

苹果手机深受消费者的追捧,但与此同时,近年来也不断涌现出假冒伪劣、翻新机、山寨机,使消费者的合

法权益受到侵害。特别是翻新机,回收成本低廉,翻新程序简单,加上消费者大多不具备辨别能力,对不法商家来说,风险小、利润高。

在此,市市场监督管理局塘下分局提醒广大消费者:苹果

手机最好去正规的品牌直营店购买,不要贪图便宜。同时,消费者可以登录苹果官方网站,通过核对序列号查看手机激活日期的方法,辨别所购买手机是否为翻新机。另外,消费者在购买手机时必须索要发票,一旦发现所购手机有问题,及时向12315投诉。

## 网购鞋子无标牌

**案例回放** 四川人陈女士在京东上购买了一双鞋子,收货后发现鞋子无标牌,鞋盒上未注明厂家地址和联系方式,于是跟卖家提出要求更换鞋子,卖方认为要求不合理,未答应。陈女士遂向该分局寻求帮助。

**处理结果** 经多次协商调解,卖方答应将鞋子标牌补发给陈女士,对此调解结果,陈女士表示满意。

**调解员黄瑞:**

网购以产品种类繁多、方便快捷,得到越来越多的网友的认可,而随之而来的网络消费投诉数量也在逐渐增长。发货速度慢,实物与描述不符,货物损毁、丢失找不到负责人,售后服务达不到要求等投诉时有发生。而由于网络交易的特殊性,多数消费者的权利难以得到保护。

该分局提醒网购消费者,

要注意保存相关商品规格、型号、功能和价格等信息页面,商品交易(订单)页面,消费者与商家的聊天记录等电子证据。下单后,要保存相关电子单据票号。消费者收到商品应及时验货试用,发现问题及时联系商家处理。若无法与商家达成一致,建议先申请退款,通过电商平台或当地消协组织实施维权投诉。

## 4S店维修人员撞坏新车保险杠

**案例回放** 近日,张先生在塘下镇“长安马自达4S店”买了一辆马自达汽车,车子停在店里装导航时,维修人员开动车子时把车子保险杠给撞坏了,于是张先生要求店方赔偿。然而该店经理一拖再拖,不愿赔偿。张先生向该分局投诉。

**处理结果** 经过市监局塘

下分局工作人员多次调解,最后双方达成一致:用新车保险杠更换张先生车辆的受损保险杠,并确认保险杠内部件没有受损;4S店以现金形式赔偿张先生1088元,再送一次免费保养;4S店向当事人道歉并在修好后赠送礼包。

**调解员戴秀丰:**

新车停在4S店,由于工作

人员操作不当导致损坏,这样的情况时有发生。若消费者用保险理赔解决问题,则会增加初险金额。

市监局塘下分局提醒消费者,新车维修保养时,若非特殊情况,不要将车停留在4S店过夜,条件允许的情况下,最好在一旁全程看护保养过程。