阜阳日报

聚焦3·15消费维权

市消保委发布2021年度十大消费维权典型案例

■记者 苏盈盈 通讯员 周雪芬

今天是3·15国际消费者权益日，2022年消费维权年主题为“共促消费公平”。新消费时代，各种细分品类不断创新并涌入市场，在更加满足消费者偏好的同时，也催生了新的市场陷阱和消费漏洞，消费维权形势有了新变化。

据统计，2021年，市消保委共受理消费者投诉1013件，解决1013件，投诉解决率100%，为消费者挽回经济损失149万元。其中，因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉1件。根据投诉性质分类，产品质量、合同和虚假宣传问题仍是引发投诉的主要原因，占投诉总量的85%以上。

市消保委梳理2021年度消费维权领域案件并发布了十个典型案例，邀请浙江安瑞律师事务所吴定付律师对案例加以分析、点评，通过以案说法的方式警示消费者，在普及消费者合法权益的同时，震慑消费领域违法行为，提升消费者的安全感、幸福感。

不交装修垃圾清运费就不给新房钥匙？不可捆绑！

【案情简介】

2021年4月28日，市消保委塘下分会接到一位来自塘下某楼盘业主的投诉，称其小区物业新房交付时要收取建筑垃圾清运费，并扬言“不交费就不给新房钥匙”。该业主虽极不情愿，但为了尽早拿到钥匙，被迫交费。经该业主了解，此楼盘绝大多数业主都遭遇此种情况。为维护自身的合法权益，该业主故致电市消保委塘下分会请求协调。

【处理结果】

接到投诉后，塘下分会调解室立即了解具体情况，发现投诉人反映情况属实。据统计，该小区涉及被捆绑收取装修垃圾清运费的业主达444户，总金额高达上百万元。经该分会调解室工作人员多次协调，该物业公司主动联系业主协商垃圾清运费退费等事宜。

【案例点评】

本案是典型的物业公司利用管理之便侵犯消费者权益的行为。在此案中，房屋交付的主体为开发商，开发商只是委托物业公司与业主办理交房手续，不代表物业公司有权以此为由强迫业主缴纳装修垃圾清运费。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条、第十条之规定，物业公司将房屋交付与缴纳装修垃圾清运费捆绑是违法的。装修垃圾属于建筑垃圾，业主应当负责清理，但应遵循业主“自愿委托”原则，由业主自行决定是否委托物业公司代为清理，物业公司不得垄断小区业主装修垃圾清运服务。

律师提醒，在交接房屋或装修房屋过程中，如存在他人强迫消费者接受服务的情况，消费者应及时投诉或者向有关部门寻求帮助，维护好自身的合法利益。

定制产品非质量问题概不退货？这是误区！

【案情简介】

2021年5月18日，消费者向市消保委湖岭分会反映，称其在某商家淘宝店购买灭蚊灯，在款式选择上勾选了商家提供的定制版文字和图案，在收货之后因效果不佳要求退货退款，但是商家以定制版影响二次销售为由不予退货。

【处理结果】

该分会工作人员根据消费者提供的订单信息查看了该淘宝商品，页面显示此款产品为卡通恐龙灭蚊灯，支持自定义刻字，但刻字产品非质量问题，不支持退换货。商家表示，该名消费者在付款时备注要求定制图案及文字，厂家是根据客户需求定制加工后再出厂销售的，退货后无法二次销售，因此不予退货退款。

然而，工作人员注意到，此款灭蚊灯产品关于定制流程有详细说明，在给卖家留言时，顾客可以选择刻字模板或自定义内容，刻字模板由商家提供并展示在详情页供顾客挑选，每个模板包含一个主题图案和文字，顾客在下单时备注对应的模板编号就可定制此样式。投诉人称，自己选择的样式是厂家提供的，没有任何个人自定义内容，并非私人定制，不影响二次销售。

工作人员多次与商家沟通，认为该名消费者在选择定制模板之外并未有其他自定义文字、图案，商家说影响二次销售的理由不充分。经过调解，商家同意退货退款。同时要求商家加以整改，避免再次发生此类矛盾纠纷。

【案例点评】

本案是一起典型的经营者假借“定制产品”名义规避退货的案件。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条之规定，消费者定作的商品不适用无理由退货。然而，定制品具有独特性、专属性和不可流通性，通常是指卖家按照买家的要求生产、制作带有买家个性化特征的商品。消费者购买商品后，可以根据商品的图案、文字、样式等方面是否针对消费者进行个性化定制进行判断，如果商品并非定制产品，也不影响二次销售，就适用七天无理由退货。

律师提醒，消费者在网购商品时，要认真阅读商品页面显示的信息内容，防止落入商家“定制产品”的陷阱 注意留存商品网页截屏、聊天记录、通话记录等证据，便于维权。同时，广大电商应规范经营行为，切莫利用文字游戏影响了互联网经济的良性循环发展，诚信经营才能长久发展。

才买的新车竟然上不了牌？退款、赔偿！

【案情简介】

2021年4月7日，市消保委塘下分会接到一起关于购买的新车不能上牌的投诉。3月26日，消费者周先生在塘下一汽车商行购买了一辆汽车。4月6日，周先生前往车管所上牌时被告知机动车检验不合格，无法上牌，原因是车后备厢空间过大，不符合国家GB7258机动车安全技术标准及管理规定。周先生与商家协商无果，故向该分会投诉。

【处理结果】

接到投诉后，塘下分会工作人员分别联系周先生和其购车的汽车商行负责人了解情况。经调查，消费者反映的情况属实。根据消费者的诉求，塘下分会介入调解。在工作人员的调解下，汽车商行表示同意退还周先生购车全款35900元，并赔偿经济损失15000元。

【案例点评】

根据《中华人民共和国道路交通安全法》第八条规定，国家对机动车实行登记制度，机动车经公安机关交通管理部门登记后，方可上道路行驶。因此，车辆上不了牌就不可以上道路行驶。若不能上路行驶，显然不能实现合同（购车）的目的。根据《中华人民共和国民法典》第六百一十条规定，因标的物不符合质量要求，致使不能实现合同目的的，买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。因此，周先生可以要求解除该买卖合同，还可以向车行主张违约责任。

律师提醒，消费者在购买商品时要保留好购买合同等相关凭证，发现商品质量不达标的，可以及时向相关部门进行反映、投诉，拿起法律的武器维护自己的合法权利。

培训班给了口头承诺却推诿扯皮？履行约定！

【案情简介】

2021年1月29日，卓先生向市消保委湖岭分会反映，称其于2019年9月8日在湖岭镇一琴行交了4160元学费让孩子学习吉他，学了8节课后该店关闭。由于琴行当初有承诺，会将学员未学习的课程转移到本地其他培训老师名下，保证学员如期完成全部课程，但卓先生与琴行沟通多次，均无法就其剩余课程安排达成一致意见，申请退款，也迟迟未见回复。见培训班推诿扯皮，卓先生就选择了投诉，要求退还剩余款项。

【处理结果】

卓先生与琴行并无签订培训服务协议，只有对方微信转账凭证，课程学习情况也只有短信通知。工作人员向琴行负责人了解情况，对方表示，针对卓先生这一特殊情况，琴行会退还剩余款项，但需等课程周期结束后再统一退款。

经工作人员与琴行负责人积极协商，多次沟通、协调，该琴行承诺在三个工作日内完成其未学习课程退款。如期退款后，投诉人表示满意。

【案例点评】

由于当地大多数培训机构规模小、经营不规范，大多数学员是本地熟人，几乎没有正规的协议合同或者收款收据，培训费用一般通过微信转账，培训课程情况是机构方自行统计，并通过短信形式告知学员。根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条第一款“当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。本案虽然没有签订书面合同，但已构成服务合同关系，属于服务合同纠纷。因此，当事人双方应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。本案中，琴行因自身原因闭店，致使无法提供正常的培训服务，理应予以退还尚未履行的教学课程费用，并承担相应的违约责任。

律师提醒，消费者购买培训课程时，应当与培训机构订立书面合同，保存好合同文本、缴费凭证以及App或者公众号约课的电子记录等。同时，应当理性消费，避免因促销方式大量购课，警惕自身资金损失风险。

光荣榜

一、2021年度温州市“最美消费维权义工”

李张翔 中国瑞立集团塘下分公司

二、2021年度温州市优秀消费维权联络站

瑞安市吾悦广场消费维权联络站

三、2021年度瑞安市优秀消费维权能手

李罗昆 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会
诸　奇 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会
厉建宇 瑞安市消费者权益保护委员会安阳分会
方建锦 瑞安市消费者权益保护委员会玉海分会
陈　源 瑞安市消费者权益保护委员会锦湖分会
庄一挺 瑞安市消费者权益保护委员会莘塍分会
张　平 瑞安市消费者权益保护委员会飞云分会
洪　流 瑞安市消费者权益保护委员会东山分会
徐佳佳 瑞安市消费者权益保护委员会上望分会
王华豪 瑞安市消费者权益保护委员会上望分会
李建军 瑞安市消费者权益保护委员会汀田分会
谷　宇 瑞安市消费者权益保护委员会仙降分会
金崇智 瑞安市消费者权益保护委员会南滨分会
胡永杰 瑞安市消费者权益保护委员会马屿分会
吴中秋 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会
何贤松 瑞安市消费者权益保护委员会湖岭分会
周邦浩 瑞安市消费者权益保护委员会湖岭分会
金杨修 瑞安市消费者权益保护委员会高楼分会

四、2021年度瑞安市优秀消费维权义工

宋成晓 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会
徐增林 瑞安市消费者权益保护委员会玉海分会
郑　烨 瑞安市消费者权益保护委员会锦湖分会
郑经伟 瑞安市消费者权益保护委员会莘塍分会
林　娜 瑞安市消费者权益保护委员会飞云分会
金丽娜 瑞安市消费者权益保护委员会东山分会
李云志 瑞安市消费者权益保护委员会汀田分会
金　玉 瑞安市消费者权益保护委员会汀田分会
章自贵 瑞安市消费者权益保护委员会仙降分会
吴玲华 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会
夏淑芳 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会
张乐乐 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会
郑金靖 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会

五、2021年度瑞安市优秀消费维权联络站

瑞安市润泰商贸有限公司消费维权联络站
瑞安市吾悦广场消费维权联络站
忠义街消费维权联络站
瑞安市潘岱街道芦浦村消费维权联络站
红星美凯龙瑞安新区商场消费维权联络站
瑞安市瑞立外滩生活广场消费维权联络站
瑞安市宝隆汽车销售服务有限公司消费维权联络站
瑞安市仙降街道江溪村消费维权联络站
瑞安市桐浦镇沙岙村消费维权联络站
瑞安市桐浦镇浦西村消费维权联络站
瑞安市湖岭镇永乐村消费维权联络站

手机维修后照片丢失能否索赔？商家赔偿！

【案情简介】

2021年1月，江先生因手机故障至玉海街道一手机配件店维修。修理前商家表示不会丢失数据，可维修后，手机里的照片和资料丢失，其中有部分是爱人生前照片，江先生情感上难以接受。江先生认为商家该为这个失误负责，要求商家赔偿1000元。商家承认事前江先生提醒过手机内存有重要资料，是自己操作失误所致，愿意承担责任，但是商家称业内“刷机”数据备份失败导致数据丢失的赔偿在几十元到几百元不等，江先生的索赔超出了合理的赔偿金额。江先生认为商家未尽告知义务，操作失误造成损失，丢失的照片对他来说非常珍贵，索赔金额合情合理。双方难以协商，江先生拨打了投诉热线。

【处理结果】

经市消保委玉海分会详细了解了事情的前因后果后，请江先生和商家一起调解。在调解人员对商家进行耐心教育后，手机维修店最终赔偿江先生800元。

【案例点评】

该案例中，当消费者的手机出现故障找商家维修时，消费者和商家之间就形成了服务合同关系。消费者在维修手机前已明确告知商家手机内有重要数据，商家在知晓手机内有重要数据的情况未向消费者说明维修风险，又因操作失误造成消费者的损失，《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条、第十八条第一款之规定，商家应承担相应的赔偿责任。

律师提醒，维修手机时应尽量选择手机厂商授权的维修网点，维修前应对手机中的通讯录、照片等数据及其他重要文件资料进行备份，如尚未进行备份，应向维修人员说明，确保自己尽到了告知义务，以防止手机丢失或维修不当造成不必要的损失。最好要求维修商家出具维修单，明确双方的权利和义务，万一事后出现纠纷，有利于维护自身的合法权益。

练瑜伽受了伤，健身房不赔偿？适用“自甘风险”！

【案情简介】

2021年7月，有消费者反映在安阳街道一健身房做空中瑜伽时，因瑜伽老师的疏忽导致其摔下造成脑震荡。消费者伤愈后，要求该健身房赔偿医药费、误工费以及精神损失费等，双方协商不下，请市消保委城区消费调解中心介入协调。

【处理结果】

接到案件后，工作人员到该健身房现场调查。因本案涉及消费者人身损害，调查过程中不管是投诉人还是健身房方面所诉都有很强的主观性。为提高判断准确性，工作人员走访了其他有“空中瑜伽”健身项目的机构，了解实际情况，查看评估安全保障措施。工作人员先后两次召集双方当面调解，意见难以统一。

本案是健身房受伤后谁承担风险的问题，也就是《民法典》第一千一百七十六条规定的“自甘风险”。在调解陷入僵局的情形下，该消费调解中心仔细研究相关法条和司法判例，而后对投诉人和被投诉人逐个约谈，晓之以理，把双方存在的过错都一一罗列，并参照法律规定对民事纠纷的举证责任进行说明。最终，健身房退补1800元，消费者表示接受。

【案件点评】

本案是健身房锻炼受伤谁承担责任的问题。根据《民法典》第一千一百七十六条规定，消费者自愿参加具有一定风险的文体活动，应当对运动过程中可能造成的损伤及风险有所预见。因此，消费者要自行承担责任，除非其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失。另，根据《民法典》第一千一百九十八条第一款规定，健身房作为提供健身服务并收取费用的机构，其对前来健身的人员应尽到相应的安全保障义务，既要提供安全的健身场所，也要进行安全的健身指导，如未尽到相关的安全保障义务、存在故意或重大过失的，应承担相应的侵权责任。

律师提醒，健身时千万不要只凭一腔热血，消费者应注意选择有资质的健身服务机构以及专业的健身服务人员，并做好相应的安全防范措施，避免造成自身伤害或财产损失。

办理汽车贷款要交保险续保押金？全额退还！

【案情简介】

2021年2月5日，市消保委莘塍分会接到投诉，消费者花了13万元在莘塍街道一车行购买了一辆轿车，办理贷款时缴纳押金1000元，当时告知还完车贷可以归还。近日，刘先生还完车贷，向商家提出退还1000元押金，但商家以消费者未通过该店买保险为由拒绝退款，刘先生与汽车销售公司多次沟通未果后，向莘塍分会投诉。

【处理结果】

接到投诉后，工作人员联系刘先生了解具体情况，收集相关资料，另一方面约谈汽车销售公司负责人。经了解，该1000元押金为保险续保押金，要求刘先生在汽车贷款期间要在该店参保续保，在贷款还清后予以退还。消费者认为，押金与保险根本无关，商家的做法属于捆绑销售，再者想去哪里办理保险是自己的权利，不应受车行限制。在工作人员的调解下，商家最终同意退还1000元押金，刘先生对调解结果非常满意。

【案例点评】

本案是车行捆绑销售保险侵犯消费者权益的行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条、第十条规定，消费者在选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。在此案件中，车主与车行是买卖合同关系，车行无权要求车主购买保险。车主购买保险应遵循自愿原则，向哪家保险公司投保、通过哪种渠道投保、购买哪些商业险种，这些都是消费者的权利，商家借代办按揭的名义收取续保押金，强制消费者在按揭期间到车行续保，侵犯了消费者的自主选择权与公平交易权。

律师提醒消费者，在贷款买车时，要提高警惕，明确合同条款，防止落入违约的陷阱，一旦自身权益受到侵犯，应及时投诉或者咨询有关部门寻求帮助。

盲盒投诉一周90起，商家失联？理性消费！

【案情简介】

2021年5月22日至29日，短短一周时间内，市消保委塘下分会连续接到90多起关于通过一公众号购买盲盒的消费投诉，其中最大的消费金额达9万元，总涉案金额近20万元。投诉内容多为无法联系客服、未按规定时间发货、销售平台涉嫌欺诈等。

【处理结果】

此群体投诉引起了该分会的高度重视，工作人员立即前往该盲盒公众号的账号主体所登记的经营地址进行调查，由于部分消费者购买的为预售款盲盒，所以商家并未立即发货，无法联系客服是由于近期该销售平台被投诉过多遭关闭，并非失联。经过工作人员协调，提出了三种解决方案以满足不同消费者的诉求。

【案例点评】

根据《中华人民共和国民法典》第五百九十五条之规定，本案应属买卖合同纠纷。

另根据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条、第五百九十八条规定，消费者购买商品后，可以要求卖方在约定的时间内交付商品，如果卖方未按约交付商品，消费者可以要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。“盲盒概率营销”是利用了消费者的博弈心理，这种营销方式由于信息不对称，消费者只能依靠商家的广告宣传进行选购，致使消费者的知情权等权益难以保障，已被中消协纳入到“十大不良经营手法”之中；且现阶段我国针对盲盒这钟带有博弈性质的销售尚未有具体的法律规定。

律师建议消费者要提高警惕，在消费时谨防“赌徒心理”，也提醒经营者在向消费者提供商品和服务时应恪守诚信，主动接受相关部门的监管，保障消费者的合法权益。

足浴店消费后休息一下要多收50元？退还金额！

【案情简介】

2021年5月某日下午4时许，郑先生在锦湖街道一足浴店消费，泡脚结束后觉得有点乏了，在店里休息了1个多小时后去前台买单，被告知休息时间段要额外收费。郑先生提出并没人告知其在该店休息也要收费，不愿支付额外费用，但足浴店负责人不同意，并解释郑先生足浴结束后休息占用了该店的资源，必须付费。无奈之下，郑先生只好付了这笔额外费用，但他还是认为这样不合理，跟店家多次联系要求退还，店家不肯。双方协商不下，郑先生拨打了投诉电话。

【处理结果】

市消保委锦湖分会工作人员接到投诉后，立即联系双方当事人了解情况。郑先生觉得自己在足浴店泡脚已经支付了服务费用，泡脚结束休息是理所应当的，再说店家并未提前告知，在没有任何说明的情况下多收费用就是不合理的。而店家坚持自己的观点，泡脚结束就是服务的结束，郑先生休息占用店内资源就该付款。双方各执一词，工作人员提出，足浴店休息要收费并未明码标价，郑先生在不知情的情况下被多收费是不合理的，足浴店应退还多收的50元。在工作人员的耐心解释下，商家退还50元，郑先生表示满意。

【案例点评】

本案涉嫌引诱消费的行为。店家没有在店内醒目位置、价格表上标明休息需收取费用的相关信息，在知悉消费者休息时也未履行告知义务。在没有明确休息收费的情况下，足浴店的行为属于额外收费，侵害了消费者的知情权、自由选择权和公平交易权，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条之规定。

律师建议，经营单位应在店铺显著位置清晰公示服务收费，不可收取任何未标明的费用、不可变相提高收费标准、严禁强制服务，而消费者在接受服务前应了解相应的服务价格，避免消费纠纷。

物流显示签收却没收到货？商家赔偿！

【案情简介】

2021年3月1日，有消费者反映其于同年2月17日与2月24日通过网购平台花费1000余元购买卫浴五金挂件支架，商家地址与名称显示为瑞安市塘下镇某店。该商家发货后，2月25日，物流显示已签收，但买家询问快递公司后发现没有该快递。买家认为该商家存在欺骗消费者的行为，要求商家全额退款，被商家拒绝，遂向市消保委塘下分会投诉。

【处理结果】

该分会对此事进行调查，约谈了商家，告知商家服务三包的相关规定，并向商家宣传了浙江省全面实施“放心消费在浙江”活动。经调解，商家表示理解并同意先行赔付、主动退款，再和快递公司沟通具体事宜。

【案例点评】

根据《中华人民共和国民法典》第五百一十二条、第六百零四条规定，动产的所有权转移以交付时间为节点，动产毁损、灭失的风险随动产的所有权转移而转移。从上述法律规定可知，如果双方对交付商品没有另行约定，网购商品在快递途中或者签收之前毁损、灭失的风险由卖家承担。因此，如果双方对交付商品没有另行约定的，本案中的消费者在未实际签收快递就丢失的情况下，无需承担商品丢失的责任，该损失应当由卖家承担。商家在承担损失后，可以依法向快递公司主张赔偿责任。

律师提醒，消费者在网络购物时要尽量选择正规有售后保障的购物平台，要选择经营资质齐全、信誉高的网店，同时要加强正确的维权意识。网购时，消费者合法权益受到损害，要第一时间与卖家或电商平台联系解决，遭遇侵犯消费者权益的行为时可拨打投诉热线向相关部门投诉举报。