

轻信保健品“排毒”，老人陷昏迷

市消保委发布2017年消费领域10大案例，仔细看看可别再入“坑”

□半岛全媒体记者 王媛

3月14日，青岛市消保委公布了2017年度消费领域10大案例，涉及老年人购物、汽车房屋交易、预付款消费、低价装修、早教机构等领域，同时给予案情分析和点评，有类似经历的市民或可借鉴一二。

1 “旅游+礼品”为饵 交上会员费傻眼了

消费者范女士，74岁，近两年一直在青岛某养生公司购买保健品，累计花费近3万元。2016年4月，该公司“邀请”她成为会员，赠了一张有效期为2年的会员卡，以及围巾、舞茸精片、虾油、床垫等礼品，还组织了威海旅游。之后，便要求范女士交纳7920元的会员管理费，承诺“公司对会员将定期开展丰富多彩的活动”。

交钱后，该公司再没组织过任何活动，眼看会员卡到期，范女士要求退回会员费，遭到拒绝。经市消保委调解，该公司取消范女士的会员身份，收回赠品、扣除威海旅游费后，将会员费退回。

点评：天下没有免费的午餐，面对眼花缭乱的所谓“会员”制，老年朋友一定要擦亮眼睛，提高警惕，商家不是慈善机构，都是以营利为目的，该公司所推出的会员卡，实际上是以半强制的手段强迫消费。按照《消费者权益保护法》，本案中，养生公司在消费者毫不知情的情况下，将会员卡强加于人，收取会费后不履行约定义务，侵害了消费者合法权益，消费者有权要求退费。

2 低价装修做噱头 不给加钱不开工

2017年6月，王女士买房后接到某装修公司的电话推销，称原价13万元的装修费用正在搞促销活动，降到10.68万元，其中包括地板、瓷砖、厨具、卫生间等所有装修项目以及设计费用，并赠送成套家电（空调、冰箱、电视、热水器等），可直接拎包入住，一次性交费，不需要再加任何费用。王女士感觉很划算，便刷卡3.7万元作为定金和预付金，并仓促在装修合同上签了字。

9月份，装修公司出具设计图后，提出再交2.8万元才开始装修，并告知装修合同上约定的厨具尺寸不够、瓷砖需要加钱斜铺、厨房小凉台不算装修项目等。王女士认为该装修公司出尔反尔，遂向装修公司提出退款，要求解除合同，遭装修公司拒绝。经消保委调解，装修公司退费3.4万元。

点评：本案中，装修公司让消费者先交定金和预付金后再签合同，侵犯了消费者的知情权；另外，装修公司凭借口头的诱人承诺吸引消费者后，却在随后提供的格式合同中，对具体装修事项及收费标准约定不清，开工后擅自加价，既违背了最初的承诺，又涉嫌诱导消费。

3 轻信保健品“排毒” 七旬老太陷昏迷

淄博消费者王先生投诉，2016年9月78岁的母亲购买了青岛某保健品公司特许加盟经销商淄博张店服务部销售

的保健品，服用后连续出现腹泻、呕吐等症状，询问经销商后其答复，腹泻、呕吐属于“正常排毒反应”，可以继续服用。七八天后老太陷入昏迷，被诊断为电解质紊乱、多器官衰竭，病情危急。

王先生认为是经销商在保健品服用上的错误指导，致使老人延误了最佳就医时间，遂要求其支付医疗费、护理费等各种赔偿45万元。事发后，因该保健品在淄博张店的服务部关门，无人承担责任，消费者只好投诉至青岛某保健品公司要求赔偿。经青岛市消保委耐心细致地调解，最终保健品公司本着人道主义原则，同意补偿3万元。

点评：老年朋友不要轻信保健品所谓的“排毒”疗法，身体不适应该及时就医，不能仅依靠保健品售后人员的指点，在家中擅自处理，以免贻误治疗时间危害健康。本案中，青岛某保健品公司与淄博张店服务部属于特许加盟合作关系，双方在合同中已明确约定独立承担法律责任，严格意义上说，青岛某保健品公司可以不承担赔偿责任。但是，淄博张店服务部在经营中，宣传用品、产品包装上容易给消费者造成与青岛某保健品公司“一家人”的错觉，市消保委敦促青岛某保健品公司本着人道主义原则，积极配合处理。

4 35m²新房只有24m² 家电家具也“蒸发”

2017年9月初，60多岁的徐女士在朋友推介下参观了青岛某房地产一处精装loft公寓样板间，朋友为该地产销售人员，承诺买一套35平方米的房子实际能得到54平方米，并承诺样板间内所有设施物品均随房配备，交房后物业还可代为出租，每年徐女士可得到5万元租金。徐女士决定支付92万余元购买一套公寓，并全权委托朋友代办。

房子网签后，她仔细翻阅购房合同以及交付标准时，发现购房前说好的35平方米实际面积只有24平方米，样板间的家具、家电等设施并不在交付标准内，徐女士要求退房遭到拒绝。经消保委调解，双方达成协议，一是开发商同意退房退款，并配合提供相关手续材料，会同消费者共同去房产交易中心办理退回房屋网签，待批复后，次月二十号前退回92万元购房款及相应款项；二是消费者自愿承担退房造成的相关费用。

点评：本案中，徐女士全盘委托朋友代办购房手续，存在考虑不周、冲动消费等问题，但在徐女士提供的证据和收款单据中，开发商存在部分收款项目与消费者交待不清等行为，侵犯了消费者的知情权；而且，销售方在卖房过程中存在不切实际的承诺，片面夸大了购房的投资回报率，其行为涉嫌夸大宣传。

5 签合同后房子出问题 退房被索要违约金

2017年3月12日，市民卢女士与某知名房屋连锁中介签订了一份购房买卖合同，并交纳中介费5万元、定金5万元、维修基金和网签费600余元，共计10万余元。交房时，卢女士发现房屋有严重渗漏现象，遂要求终止交易，并要求中介退还其交纳的全部费用。中介方称，买卖双方已经签订了购房合同，如果卢女士终止交易，就构成单方违约，按照合同约

定，卖方还要主张总房款（39万元）20%的违约金。

在进退两难的情况下，卢女士向市南区消保委湛山分会求助。湛山分会受理后认为，中介虽然已告知卢女士房屋有渗漏现象，但在提供的照片中并没有反映出房屋渗漏的真实情况，导致对房屋的真实情况存在重大误解。最终，该中介同意退还卢女士交纳的费用10万余元，并向房东支付5万元的违约金。

点评：根据《合同法》，本案中，中介没有如实、全面地向消费者介绍房屋真实情况，影响了消费者是否购买的决定，消费者有权要求解除合同。

6 摔倒受伤欲退卡 健身房拒绝还恐吓

2017年1月至4月，西海岸新区消保委连续6次接到消费者谢女士的投诉，反映其在西海岸新区某健身房办理了5000元的健身卡（有效期3年），当时店家赠送了一张50元的体验卡，自己将体验卡送给家人使用，家人在健身房洗澡时，因浴室地面太滑，导致摔倒受伤。受人身伤害事件的影响，谢女士要求退卡，不但遭到拒绝，还受到商家的呵斥和恐吓。经调解，健身公司最终同意全额退回会员卡费用。

点评：本案中，谢女士家人在接受健身房服务时，因浴室地面太滑导致摔伤，该健身房并未完全尽到安全保障义务，在安全管理方面存在隐患，应该对产生的后果承担相应的责任；事发后，健身房在处理谢女士的投诉时，态度粗暴恶劣，对消费者造成了一定的心理伤害，因此消保委认为，谢女士提出的赔偿医药费以及退卡要求，应该得到支持。

7 钻戒保养疑遭调包 检测机构测出真相

消费者李女士于2016年在西海岸新区某大型商场柜台购买一枚钻戒，价格为10233元，2017年送到店内进行免费保养，取回钻戒时发现，白金戒指已磨损变形、变黄，而且钻石的形状、大小也变了样。李女士怀疑店家在保养过程中私自更换了钻石，商家坚称保养服务不存在任何问题。

经检测，李女士的钻石克数确实变小，而且内部出现了轻微裂痕。消保委认为，商家钻戒保养服务过程中出现质量问题，理应承担违反服务合同的民事责任，店家最终同意给消费者免费更换钻石。

点评：该投诉属于典型的服务质量不合格引发的纠纷，商家对消费者提供的钻戒保养服务有瑕疵，理应承担违反合同约定的民事责任。同时，因珠宝检测机构出具的鉴定报告已检测出钻石的克数变小和轻微裂痕，消费者提出恢复钻戒原状的可能性已经不具备，因此商家应当承担“修理、重做、更换”的民事责任。

8 新车现质量问题 4S店应换新车

2017年4月11日，消费者宗女士在平度全款15.8万元购买一辆新车。4月15日，宗女士到店验车时发现车辆起步、一档进二档时车身抖动，销售顾问解

释称，因厂家属于南方城市，抖动可能是因为出厂时加的汽油存在南北方差异。但宗女士再次加油后问题依然存在，经4S店检测，车辆离合器存在故障，4S店提出换离合器总成并补偿人民币5000元。宗女士认为应更换新车。经平度市消保委调解，4S店同意为消费者更换新车并补偿2000元。

点评：本案中，双方的焦点是车辆物权转移前的质量缺陷由谁负责，消费者在验车环节发现车辆存在问题后，及时提出退车要求，并未在验车单上签字，经营者不能以税费已缴纳和办理了车辆挂牌为由，剥夺消费者比较、鉴别和挑选质量合格车辆的合法权益；至于消费者签字的购车确认单，仅是对该车型号、配置、赠品等车况基本信息的确认，并非是对内在质量的确认，消费者在验车环节发现的质量问题，理应由车行承担责任。

9 50升油箱加出58升 加油站3倍赔偿

2017年十一黄金周期间，何先生驾驶一辆江苏牌照汽车，在即墨区204国道贾家庄村附近某加油站加92号汽油，平常加满一般为50升，但这次加了58.63升，何先生认定加油站有猫腻。经消保委调查，该加油机截至当年10月7日已超期未检。经技术检定，投诉涉及的加油机铅封被破坏，加油机示值误差为0.43%，示值误差超出正负0.3%的国家标准。在证据面前，该加油站无法自圆其说，给予了购买商品价款3倍的赔偿，即900元。

点评：依据《消费者权益保护法》，加油站在销售汽油时，未按照《加油站计量监督管理办法》的规定对加油机进行检定，并且故意破坏铅封，致使加油机计量不准，超出国家规定误差，给消费者造成了损失，属于欺诈行为，应当依法给予3倍价款的赔偿。

10 早教机构敛财“跑路” 苦了400余会员

2017年上半年，青岛市市南区某早教机构突然关门停业，市南区消保委珠海路分会陆续接到68名学员家长的投诉，会员卡无法消费，要求退费。面对突如其来的群诉群访案件，珠海路分会立即展开对该早教机构的调查取证工作，在确认其已经停止经营、法定代表人无法联系的情况下，及时将有关情况移交行政主管部门，由其对该公司的登记信息进行锁定并纳入经营异常名录。

鉴于该早教机构停业前已有会员超过400多人，为化解社会矛盾，分会工作人员促成另外一家正在扩容、对生源有迫切需要的早教机构成功接纳原有会员。目前，408名原早教机构的会员成功转会，累计课时17122个，按照现有早教机构的收费标准，累计金额285万余元。

点评：本案中，被投诉方关门停业后，相关负责人已经无法联系，分会可以不予受理，同时建议消费者向公安部门报案或者通过诉讼程序维权。但为减轻会员损失，促成另外一家早教机构成功接纳原有会员，既最大限度地保护了消费者的合法权益，又为新接手企业扩大了生源，实现了消费者和经营者双赢。