



# 十大案例发布,小心这些“坑”

## 市北区举办3·15消费维权宣传活动,倡导消费者主动维权

### 【3·15维权在行动】

□半岛记者 曹现梅 通讯员 焦蕙妮 报道 图/半岛记者 郑钦泽

**本报讯** 3月13日上午,市北区以“信用让消费更放心”为主题,在合肥路佳世客举办3·15消费维权大型宣传咨询服务活动,旨在引导消费者合理消费,倡导文明、科学、绿色、低碳消费模式,推动全社会关心、重视、支持并加强对消费者合法权益的保护,全面净化市场消费环境,让消费者能够主动维权、愿消费、敢消费。

日前,市北区市场监管局发布了2018年消费维权十大典型案例,涉及定制家具尺寸乌龙、健身馆退卡设限、装修房屋出现质量等问题,再次提醒消费者要谨慎消费,了解经营者资质,签署正规合同。遇到不法行为时,要学会用法律武器保护自己的合法权益。

汽车销售行业是近年来的消费投诉高发区,为降低消费者的选购盲区,整治市场秩序,营造良好的消费环境,据了解,去年10月份,市北区市场监督管理局在全市率先开展汽车销售行业开展消费投诉公示,在重要媒体公开汽车行业前10名的汽车销售行业企业,为消费者提供可靠的消费参考。

据悉,接下来,市北区还将组织居民走进省反诈中心青岛分中心,开展电信行业的消费体验活动,了解短信息诈骗、冒充公检法电话诈骗、“神医”诈骗等各类网络诈骗手段,进一步提升居民识骗防骗能力。



活动现场吸引许多居民前来咨询反映问题。

## 2018消费维权十大典型案例

- 1 汽车4S店陷危机,也得依法退车款
- 2 到货家具颜色有误,商家得免费维修
- 3 提车时车辆被刮擦,消费者获万元补偿
- 4 定制家具尺寸乌龙,该退款时要退款
- 5 购物时摔倒,商场要承担医药费
- 6 健身馆退卡设限,罚你没商量
- 7 封阳台送壁纸有猫腻,装饰公司赔偿不叨叨
- 8 安装地板大面积脱落,商家得负全责
- 9 超市抽奖购买珠宝,您可别再上当
- 10 装修房屋有质量问题,商家要维修还得赔偿

(市北区市场监管局发布)

### 【以案释法】

#### 汽车4S店陷危机,也得依法退车款

**案情:**2018年10月,市北区市场监管局河西市场监管所陆续接到20余名消费者对某汽车4S店投诉,称在某该汽车4S店购买某品牌汽车出现不予供车、不予退款、不予维修等问题。经调查发现,消费者投诉情况属实,该汽车4S店因内部问题已无法正常开展经营活动,对大量消费者诉求拖延不处理。

**处理:**该监管所及时联系该品牌厂家,先后十余次赶到车行进行调解处理及法律指导,最终根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》等有关规定协调退款10余万元、供车2辆、维修汽车3辆、补足汽车相关手续3件、办理解压手续十余件。

**提醒:**消费者在购买车辆、接受服务时,一定要了解清楚经营者相关资质、信息,比如可以要求看4S店的资质证明。签订买车合同时,要明确约定汽车的品牌、汽车标识号码、发动机号码、汽车代码(车架号)等,防止调包或落入陷阱。

#### 定制家具尺寸乌龙,该退款要退款

**案情:**2018年8月,居民刘先生在某家具公司定制了一套家具,但家具做出来后发现与定制时的尺寸不符。在与该家具公司沟通后,公司表示会重新给其定制,但该家具公司迟迟没有为其更换。等他再次联系家具公司,公司称因为前一套家具已经做了,需要其支付部分费用才能为其更换。刘先生认为不合理,要求商家退还定制家具时所交钱款。

**处理:**经市北区市场监管局双山市场监管所调查,该投诉情况属实。为此,执法人员对该商家负责人进行了多次约谈,并让商家与消费者到所调解,给双方讲解相关法律法规。最终根据《消费者权益保护法》等有关规定协调退款3.5万元。

**提醒:**消费者在选购定制家具时,不仅应选择有实力的商家、品牌,同时一定要签订正式的书面合同,内容包含家具的尺寸、基材、颜色等,留下证据,以便发生纠纷时维护合法权益。

#### 健身馆退卡设限,罚你没商量

**案情:**2018年5月起,有消费者陆续投诉某健身馆预售健身卡。消费者称该健身馆在预售卡时承诺3月底开业,但直至2018年8月份健身场地才陆续使用,在预售卡时与消费者签署了“会员守则”,规定了在约定的期限内可退款。但健身馆提出要扣除30%退卡手续费,转卡要扣除400元转卡费,消费者不同意。

**处理:**经市北区市场监管局海伦路市场监管所查实,该“会员守则”还规定“非本会所原因会员所缴纳费用不予退款”,该条款有损于公平原则,剥夺了消费者在“非会所”原因下的解除合同的权力。执法人员依法作出责令当事人改正上述违法行为和罚款人民币2.4万元的处罚,同时,为消费者退款15万多元。

**提醒:**在花样繁多的预付卡模式下,消费者要选择知名度高、信誉度好的商家,不要一次投入太多,避免承担较大风险。此外,还要掌握预付约定消费的文字凭证,不要轻信商家的口头承诺。