

# 遇到消费陷阱怎么办？

请拨打维权热线80988717,半岛西海岸全媒体守护您的权益

□半岛全媒体记者 王静文 实习生 田韶华

品质消费,美好生活。随着“3·15”国际消费者权益日的临近,各类消费骗局也成为了消费者关注的焦点。3月3日,记者从青岛西海岸新区市场监督管理局了解到多个消费维权经典案例,为消费者提供警示。

同时,为了更好地维护消费者权益,营造更加安全放心的消费环境,半岛都市报西海岸全媒体开通维权热线0532-80988717,面向全社会再次发布消费维权线索征集令,接收您的维权诉求,守护您的消费安全。

## 案例一:一个小区两个电价,电价制度落实难

2020年8月7日,西海岸新区张女士向记者反映,唐岛湾路佳诚公寓网点业主存在电费收费过高的问题。据张女士介绍,路佳诚公寓网点电费由宾馆法定代表人代收,按照1.2元/度收取,收费高于国家规定。

接到市民反映后,记者第一时间前往现场了解情况。“我在小区一共有两个网点房,安装了2块表,都是商业用电,但收取的电费却不一样,这让我感觉很不合理。”张女士对记者说道。

随后,记者与青岛西海岸新区市场监督管理局的工作人员一起找到了佳诚公寓小区转供电单位的负责人马经理。马经理出示了该小区内自2020年2月1日到2020年7月31日间的电费收缴台账,工作人员核实并查看了相关供电合同。马经理表示,自己本不想给本小区内业户供电,但小区没有物业管理,变压器也是自己购买的。“我找过供电公司协商让小区内业户走直供,但供电公司也不给搞,因为供电设备需要维护维修,还有电损耗,所以收取的电费里面加了电损和维护费。”马经理说道。

工作人员联系了西海岸新区高新区供电公司相关负责人进一步了解详情。据供电公司负责人王先生介

绍,该小区为老小区,新旧小区电网改造需要经费,供电公司和转供电单位都不想出这块经费,但如果不改造也无法移交给供电公司走直供电。

经过相关部门与转供电单位和供电公司双方的协商,转供电单位同意限期将2020年2月至7月间多收取的电费差额全部退给业户,共涉及18个业户,应退还人民币1688.52元。同时,转供电单位和供电公司表示下一步将考虑建设蓄能设施,降低成本。

**【案例评析】**自2020年2月份以来山东省发改委先后下发了《关于完善转供电环节电价政策的通知》(鲁发改价格【2019】906号)《关于阶段性降低工商业用电价格支持企业复工复产的通知》(鲁发改价格【2020】136号)等文件规定。本起投诉存在问题的关键是,被投诉单位作为转供电单位对山东省和青岛市下发的相关转供电价格监管通知精神理解不透彻,对下发的明白纸不明白。鉴于该转供电单位主观上对上级的通知精神理解存在误区,但能深刻认识到此事件的违规性质,及时整改了存在的问题并写出了情况整改报告,进行了公示,提供了由业户签字的退费明细,按照规定对多收电费的差额已全部予以退还。

## 案例三:健身中心退卡难?市场监管局帮助市民维权

2020年以来,多位市民反映其在西海岸新区富春江路1160号中泽购物广场5楼的52健身中心,花钱办理的私教课,前期承诺退费,但后期一直拒绝处理。记者了解情况后,立即与健身中心核实,并联系西海岸新区市场监督管理局进行解决。

青岛西海岸新区市场监督管理局对青岛康中泽五二健身中心(有限合伙)涉嫌存在的违法行为立案进行调查。经过调查,当事人前期虽然存在企业合伙人变更的情况,但依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定以及当事人提供的《青岛康中泽五二健身中心(有限合伙)转让协议》中的有关条款,当事人经营主体不变,仍然为青岛康中泽五二健身中心(有限合伙),应依法承担消费者的合理退款要求。

“当事人以‘消费者办理私教课程未将费用缴纳于我单位,我单位无法承担退费’为理由拒绝消费者的合理退费要求为无理拒绝。经过调查,上述消费者涉及的服务费用未退还金额共计11976元。”市场监督管理局工作人员表示。

经过协商,2020年7月13日,市场监督管理局依法作出《行政处罚决定书》,责令当事人改正违法行为,没收违法所得并处罚款。

**【案例评析】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三章第十六条:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定”;《侵害消费者权益行为处罚办法》第八条“经营者提供商品或者服务,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退

货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任,不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一并超过15日的,视为故意拖延或者无理拒绝:(二)自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起,无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的”的规定,当事人构成对消费者提出的退还服务费用的要求故意拖延或者无理拒绝的违法行为。应当依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条“经营者有本办法第五条至第十一条规定的情形之一,其他法律、法规有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。”以及《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第一款第八项“经营者有下列情形之一,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款;没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照:(八)对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的”之规定进行处罚。对此,青岛西海岸新区市场监督管理局依法履职,并依法对当事人作出行政处罚决定。

1

3

## 案例二:虚报海鲜重量,两摊主停业7天并缴罚款

2020年9月28日,市民陈先生反映其当日在积米崖海鲜市场两个摊位购买11箱海鲜共计花费9750元,回家后对其中一箱进行复称,结果发现海鲜重量不足。接到反映后,青岛西海岸新区市场监督管理局的工作人员立即前往事发现场。

工作人员找到了陈先生购买海鲜的两个摊位,在摊位上并未发现其使用增加作弊功能的秤具。随后,灵山岛市场监督管理所会同消费者权益保护科、计量科,对陈先生购买的11箱海鲜现场进行开箱复称。经过复称发现,摊主王先生销售给陈先生的7箱海鲜合计缺斤少两20.31公斤,多收取货款2187.19元;摊主李女士销售给陈先生的4箱海鲜合计缺斤少两10.28公斤,多收取货款1239.6元。

当记者问及事件原委时,两位摊主均表示,曾趁陈先生不注意,虚报了重量,多收了投诉人陈先生的货款。最终经过协商,两个摊主分别赔

偿陈先生6300元、3800元。此外,市场主办方给予两位摊主停业7天,罚款5000元的处罚。

**【案例评析】**根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第(十)款:“经营者提供商品或者服务不得有下列行为:(十)骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照规定提供商品或者服务”。本案中,经营者王某国、李某芳骗取消费者价款而不按照约定提供商品的行为构成消费欺诈。按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,承担增加赔偿消费者损失的民事责任;按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定,我局依法对王某国、李某芳立案调查,给予行政处罚;市场主办方按照市场内部管理规定给予王某国、李某芳必要惩罚。为消费者陈先生挽回了经济损失,打击了违法者的违法行为。

## 案例四:吃药吃到全身过敏怎么办?

近日,辛女士反映,自己曾在黄岛区琅琊台路环球世家楼下“春天大药房”购买一盒“甲硝唑咪喃唑酮栓”,当天晚上使用1粒后便开始过敏浑身发痒,次日看新闻得知该药品已被国家召回不允许使用。

“吃完药之后就全身过敏,然后我就赶紧去医院检查,医生作出的诊断也确实是药物过敏。”辛女士对记者说道。为核实辛女士所购买的“甲硝唑咪喃唑酮栓”是否被禁用,青岛西海岸新区市场监督管理局的工作人员先后咨询了省、市级市场监督管理局和国家药品监督管理局等部门并查阅了网上公告,经核实被召回的是“甲硝唑咪喃唑酮溶液”,并不是辛女士购买的“甲硝唑咪喃唑酮栓”。

随后,青岛西海岸新区市场监督管理局的工作人员联系了该连锁药店西海岸片区负责人,经多次沟通调解,最终双方达成一致意见,由

被投诉药店向辛女士赔偿检查费和交通费,共计457元。

**【案例评析】**根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条:“调解可以采取现场调解方式,也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。”此次投诉处理,工作人员坚持以相关政策法规为准绳,晓之以情、动之以理,多次当面或通过电话,与投诉人、被投诉单位及其总公司进行反复调解,最终成功化解了此起消费纠纷。此次调解,虽然涉及的钱款数额不大,但关乎百姓的切身利益和身心健康。工作人员多方核实药品召回情况,体现了严谨求实、认真细致的工作态度和工作作风;在与投诉人沟通及调解过程中,坚持做到耐心细心、周到热情,尽心竭力为消费者排忧解难,受到群众好评。

2

4