

卖净水机骗老人、赠品损坏不调换……

市消协发布2018年消费维权典型案例

□记者 窦娜

本报讯 卖净水机骗老人、邮寄物品损坏拒赔付、虚假宣传搞促销、商家强制收押金……近日，市消协发布2018年十大消费维权典型案例，希望以此提醒广大消费者理性消费，警示商家诚信经营。

1. 卖净水机骗老人

案情简介:2018年7月30日至8月16日，市消协陆续接到老年消费者投诉，称某品牌净水机销售人员欺骗消费者、产品出现质量问题找不到售后等。市民陶先生称，在川江区该品牌净水机促销活动现场，以2600元的价格购买了一台净水机，销售人员承诺1年内包换滤芯，但是使用3个月后，净水机出水率很低，需要更换滤芯，既联系不到销售人员，又找不到售后。

处理结果:接到投诉后，市消协立即组织工作人员调查了解，多方努力也找不到销售人员，最终与生产厂家取得联系。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条的规定，生产厂家承诺做好售后服务，并及时为消费者更换滤芯或维修。因净水机厂家给经销商的价格较低，且商品无质量问题，所以消费者的退货请求不予支持。

案例评析:针对老年人防骗、识骗意识差，而且不少人有贪小便宜的心理，销售商第一天免费送小礼品，第二天送电饭锅，但要交押金，次日返还，第三天送电磁炉，同样要交押金，次日返还，第四天，凡购买一台净水机，免费送一套188元的人民币纪念币，并承诺如不满意可随时退货。这些都是骗子精心设计的陷阱，目的是取得老年人的信任，打消老年人的顾虑，让老年人心甘情愿购买产品，一旦行骗成功，便会溜之大吉。

2. 网贷平台违规贷

案情简介:2018年3月28日，赵女士投诉称，爱人郭先生在其不知情的情况下，于3月12日通过周口某信息咨询公司网贷115000元，分3年还款，3年累计还款189450元，其中咨询服务费46812元，利息27638元。郭先生患有抑郁症，家里也并不需要这笔贷款，业务员在没有征得郭先生家属同意的情况下，违规办理了贷款。赵女士要求提前还款、终止合同，信息咨询公司不同意。

处理结果:经查证，该信息咨询公司不具备网贷的资格，而是通过与有网贷资格的公司合作，收取服务费。业务员电话推销时只讲利率多少，避谈如何收取服务费。按照网贷公司规定，要征得贷款人家人的同意才能放贷，但给郭先生办理网贷没有征得其家人同意，属违规操作，既侵犯了消费者的知情权，又违反了网贷公司的规定。经市消协调解，赵女士一次性偿还信息咨询公司本金115000元，另支付一个月利息、服务费3000元，合同终止。

案例评析:网贷属于一种互联网经济，被越来越多的人选择。不可否认，网贷相较于传统的借贷方式，的确方便、快捷，但随之而来的网贷诈骗、投诉也越来越多。市消协提醒，通过网贷平台贷款时，一定要与平台签订贷款合同，内容包

括合同信息、项目信息和合同条款三个方面。对于网贷平台提供的格式合同，一定要逐项仔细审核，不明白的地方要问清，防止网贷平台利用格式合同暗藏收费项目，欺骗消费者。

3. 电动汽车自燃赔偿难

案情简介:2018年5月25日，丁某投诉称，2017年10月在川江区某汽车销售服务有限公司购买了一辆电动汽车，售价35000元。2018年3月25日，汽车在充电过程中发生自燃。大火扑灭后，相关消防人员做出了因充电造成车门左侧充电口起火导致整车自燃的鉴定报告。丁某当即与销售商取得联系，销售商在查看了现场的情况后，与丁某达成了更换一辆新车的协议。之后，丁某要求提新车，销售商改口说，事故是由于充电操作不当造成的，不予赔偿。

处理结果:受理投诉后，市消协查看了丁某购车的手续和相关鉴定报告，与商家取得联系，经过多次调解，销售商同意为丁某更换一辆新的同型号汽车。

案例评析:本案中消费者丁某购买的电动汽车在质保期内出现充电自燃情况，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十二条，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利，因此生产厂家和经销商应负全部责任，依法赔偿消费者损失。

4. 自建房出现质量问题

案情简介:2018年8月9日，杨先生投诉称，自建房屋还未入住，房顶出现裂纹和下垂现象，多次要求承建方和商砼生产商给个说法，但双方相互推诿。

处理结果:郸城县消协受理投诉后，进行了调查和走访，又分别约谈了商砼生产商和承建方。经查发现，杨先生未按承建方要求提供国标钢材，承建方在浇顶施工中未按常规要求使用加固工艺，商砼生产商未取得相关生产资质。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》，三方达成协议，承建方和商砼生产商各赔偿杨先生4万元，用于房屋修缮。

案例评析:本案中，承建方违反了《中华人民共和国建筑法》第二十六条，商砼生产商未取得生产资质，违反了《中华人民共和国产品质量法》第二十六条，生产者应当对其生产的产品质量负责。杨先生没有签约正规承建商，购买施工建材时贪图便宜，也应负一部分责任。

5. 减肥产品致过敏

案情简介:2018年12月14日，陈女士投诉称，在某减肥机构购买1000多元的产品，使用之后出现皮肤过敏现象，于是停止使用，之后再次使用，仍旧过敏，便与商家协商退款，商家一直推脱责任。

处理结果:接到投诉后，市消协立即与商家取得了联系。多次调解后，双方达成协议，商家将产品金额的50%退给陈女士。

案例评析:本案中消费者使用产品后出现过敏现象，有两种可能：一是产品质量不合格，二是消费者自身不适应产品属性。无论是哪种原因，最终导致的结果是消费者无法再使用该产品。假如是第一种情况，商家不仅有履行退款并赔偿的责任，还可能面临相关部门的查处。本案中，消费者比较理智，要求退掉一半还未使用的产品，维护了自己的合法权益。

果是消费者无法再使用该产品。假如是第一种情况，商家不仅有履行退款并赔偿的责任，还可能面临相关部门的查处。本案中，消费者比较理智，要求退掉一半还未使用的产品，维护了自己的合法权益。

6. 物品损坏物流公司拒赔付

案情简介:2018年6月12日，淮阳县消协接到徐先生投诉，称4月份在该县一物流公司邮寄的复印机损坏，当时保价2000元，但是物流公司不愿意承担责任。

处理结果:经过调查，徐先生所反映的情况属实。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》，经过淮阳县消协的调解，物流公司按保价赔偿消费者2000元。

案例评析:保价运输是指运输企业与托运人共同确定的以托运人申明货物价值为基础的一种特许运输方式，根据有关保价运输的规定，凡按保价运输的货物，托运人除缴纳运输费用外，还要按照规定，缴纳一定的保价费。在保价运输中，货物全部灭失，按货物保价声明价格赔偿，货物部分毁失或灭失，按实际损失赔偿，货物实际损失高于声明价格的，按声明价格赔偿，货物能修复的，按修理费加维修取送费赔偿。徐先生在邮寄复印机时保价2000元，由于是在运输过程中损坏，物流公司应予以赔偿。

7. 商家虚假宣传搞促销

案情简介:2018年8月8日，太康县消协接到温先生投诉，称7月中旬在该县某燃气具销售店购买了一套燃气灶，当时商家承诺该型号燃气灶正搞活动，世界杯足球赛如法国队夺冠将全额退款。法国队夺冠后，温先生找到商家退款，商家不同意。

处理结果:太康县消协接到投诉后，立即分流转办到辖区工商所消协分会调查了解事实情况。经调查，消费者投诉情况属实。消协工作人员对商家进行批评教育。后经调解，商家同意退还消费者购货款1200元，并向温先生道歉。

案例评析:本案中，商家未履行承诺销售商品，虚假宣传欺诈消费者，其行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条和第二十条，依据第二十四条“经营者提供的商品或服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务”的规定，商家应该退回消费者货款。

8. 赠品损坏不调换

案情简介:2018年3月，高某投诉称，在某卫浴店购买的一套卫浴用品，使用过程中发现赠送的水嘴冻裂，找商家调换，商家以“赠品不予调换”为由拒绝。

处理结果:消协受理投诉后，了解到高某是在商店促销期间，一次性购买了万元以上商品，获赠价值800元的水嘴。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国产品质量法》，商家应该对赠品质量负责。经过调解，商家赔偿高某800元。



案例评析:赠品也应符合国家质量要求。按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十八条，经营者对消费者未尽到安全保障义务造成损害的，应当承担侵权责任。

9. 汽车防冻液惹纠纷

案情简介:2018年11月12日，肖先生投诉称，在商水县一车辆修理部添加了500元的车辆防冻液，行驶过程中发现冷却效果不好，车辆高温报警。检查发现有溢出、腐蚀水箱，且防冻液过稠等现象。

处理结果:接到投诉后，商水县谭庄工商所工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条展开调查，并组织双方当事人进行调解。经过3次调解，双方达成协议，车辆修理部一次性赔付肖先生经济损失10000元，另付修理水箱或购买新水箱的钱。

案例评析:《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条，消费者和经营者发生消费权益争议的，可以通过下列途径解决：一、与经营者协商和解；二、请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；三、向有关行政部门投诉；四、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；五、向人民法院提起诉讼。

10. 商家强制收押金

案情简介:2018年1月22日，许先生投诉称，2015年1月贷款在淮阳某汽车销售公司购买了一辆江淮商务车，花费100000元。购车时商家让许先生缴纳2000元续保押金，并告知分期车款还完后退钱。2018年1月，许先生车贷还清后找商家退钱，遭到拒绝。

处理结果:淮阳县消协接到投诉后，立即与辖区消协分会工作人员到汽车销售公司了解情况，经了解许先生所反映情况属实。通过调解，商家将2000元押金退给许先生。

案例评析:此案的关键在于，经销商以代办贷款的名义收取续保押金，是一种强买强卖的行为，侵犯了消费者的自主选择权。如果消费者在贷款购车时，商家没有和消费者说明续保押金的具体用途和违约后果，则侵犯了消费者的知情权。消费者在购车时不要把签合同仅仅当作一种形式，不经审查就随意签字，应仔细审查合同内容，对于不明白的或者有异议的条款，必须当场要求经销商解释或者修改，以维护自身的合法权益。

线索提供 赵曼丽