

市消协公布 2020 年十大消费维权典型案例

□记者 宋馨整理

核心提示

今天是 3·15 国际消费者权益日,周口市消协向社会公布 2020 年度十大消费维权典型案例,对案例的处理过程、结果、涉及的相关法律进行解析,提醒广大消费者如遇到类似事件,知道如何保护自己的合法权益。通过典型案例分析,营造全社会共同关注和参与消费维权的氛围,提高消费者维权意识,筑牢消费市场健康发展基础,营造优质的消费环境及配套服务,助力周口高质量发展。

案例一

商品房未经验收 开发商强制交房 市消协助力业主成功维权

案情简介:2019 年 12 月 31 日上午,刘先生、曹女士等 247 名消费者代表周口市建业置地广场(以下简称置地广场)1000 多户业主,到周口市消费者协会(以下简称市消协)投诉称,置地广场开发商存在欺诈行为,未经有关部门验收,在没有任何验收合格手续的情况下,强制交房并通知业主无论收不收房,即从 2020 年元月 1 日起开始收取物业费

等费用,业主要求开发商等房屋验收合格后再交房,开发商不同意,业主遂求助市消协维权。**处理过程及结果:**市消协接到投诉后,立即组织工作人员到置地广场售楼部进行现场调解。消协工作人员首先表示会尽最大努力帮助业主维权,随后让开发商提供有关房屋验收合格手续,而开发商未能提供任何手续。市消协到周口市住建局进行调查得知,周口市住建局并没有收到置地广场验收申请,更没有到现场进行验收。开发商强制交房的原因是,2019 年底是开发商按照合同约定交房时间,如不按时交房,将要承担违约金。核实情况后,市消协立即和置地广场负责人沟通,并向置地广场负责人发出约谈函,对“延期交房违约金”“物业管理费”等问题进行约谈,责令置地广场停止强制交房和收取物业费,对“延期交房违约金”按购房合同执行。

置地广场负责人当场表示,等房屋验收合格后再交房、收取物业费,并按购房合同赔偿延期交房违约金、履行有关房屋验收手续。

案例评析:本案的焦点是消费者购买的商品房不符合交房条件,而开发商强制交房是不想承担延期交房违约金和减少物业费收入。

根据《中华人民共和国城市房地产管理法(修正)》第二十七条规定:“房地产开发项目的设计、施工,必须符合国家的有关标准和规范。房地产开发项目竣工,经验收合格后,方可交付使用。”

根据《城市房地产开发经营管理条例》第十七条规定:“房地产开发项目竣工,依照《建设工程质量管理条例》的规定验收合格后,方可交付使用。”

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第十条规定:“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”

根据《消法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。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。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”

本案中,开发商在未取得竣工验收报告情况下交房的行

为,不但是一种违反合同约定的违约行为,更是一种违反国家法律强制性规定的违法行为。对此,购房者可以拒绝收房,并要求开发商按照合同约定赔偿损失。

案例二

购房被中介套路 消协提醒购房先签合同

案情简介:2020 年 9 月 23 日,消费者唐女士向周口市消协投诉称,自己被周口市某房产中介公司套路了。2020 年 4 月 14 日,她通过某中介公司看上了周口碧桂园小区的一套商品房,当时和她一起看房的有五六十人(唐女士怀疑有房托)。中介表示,看中这套房的人比较多,如果唐女士看中的话,可以先交 1 万元意向金,为唐女士保留 3 天。唐女士觉得房子还可以,没有多想就交了 1 万元。中介开了收据,唐女士没有和房东见面,也没签订购房合同,但说如果不超过 112 万元可以考虑,中介说可以谈。过了几个月,唐女士得知自己看中的那套房子通过其他中介已经卖给了别人,唐女士找中介退款,中介说唐女士的 1 万元意向金已作为定金转给了房东,他们也一直在和房东协商,房东不退,他们也没办法。唐女士与中介多次协商无果,便到市消协投诉。

处理过程及结果:市消协接到投诉后,立即组织人员进行调查。经调查,房东确实收到了中介公司转的 1 万元,房价是 118 万元,具体这 1 万元是谁付的房东并不知道。房东收到 1 万元的时间是 2020 年 4 月 14 日,而中介非常确定唐女士的意向金是 2020 年 4 月 22 日转的,还说转这 1 万元是经唐女士微信聊天确认,而唐女士表示对此并不知情。市消协让中介提供微信聊天同意转账的证据和转账凭证,中介表示以前的手机坏了,数据无法恢复,账号登录密码也忘了,不能提供有效证据。经查,房东之所以不退定金,是因为中介违约,中介分别与 2020 年 4 月 14 日、4 月 22 日让房东从郑州回周口签购房合同。4 月 14 日,房东回周口从郑州上高速时,中介说客户临时有事出差,不能签约;4 月 22 日,房东到中介公司签约,客户当面说不要了。两次要和房东签约的都不是唐女士,中介转给房东的 1 万元应该是两次要和房东签约的人。2020 年 7 月,房东通过其他中介准备把房子卖给别人,办理房子解压之前,专门到该中介核实,问该房子还有人要没有,如果没人要,就自己卖了,当时没人要。调查还发现,该中介开给唐女士的收据上标有代收某房的“定金”,约定价格 118 万元,但标注的字迹不清楚,唐女士当时也没在意。综上所述,该中介转给房东定金的时间与房东实际收到定金的时间不一致,又不能提供唐女士同意转账的凭证,也没有签订购房合同,而且该中介与房东约定的价格 118 万元和唐女士要求中介谈的价格 112 万元也不一致,以现有证据推断,该中介收的所谓“定金”不止一

家,这应该是该中介的套路。经消协多次沟通协调,最终该中介退还唐女士 1 万元。

案例评析:根据《房地产经纪管理办法》第二十四条规定:“房地产交易当事人约定由房地产经纪机构代收代付交易资金的,应当通过房地产经纪机构在银行开设的客户交易结算资金专用存款账户划转交易资金。交易资金的划转应当通过房地产交易资金支付方和房地产经纪机构的签字和盖章。”该中介在此案中

没有履行规定程序,虽然该中介在收据上标注代收“定金”,但在价格没有谈妥、没有签订购房合同、未经消费者签字确认同意的情况下,该中介无权把钱转给房东。该中介理应将 1 万元退还唐女士。为此市消协提醒消费者:通过中介购房时,要先签订购房合同再交定金。对于中介的格式合同,要仔细阅读合同条款,不明之处当面问清,双方的权利和义务要明确,不能图省事,交钱了事。防止中介利用格式合同损害自己的合法权益。

案例三

家政服务起争议 消协调解获赔偿

案情简介:2020 年 2 月 15 日,周口市消协接到市长热线转办的刘先生投诉称,周口市好阿姨家政服务有限公司(以下简称家政公司)合同违约案件后,立即与投诉人取得联系。经调查,去年 9 月 17 日,投诉人王女士在周口市中心城区与家政公司签订了一个月雇佣保姆服务合同,共支付 6000 元,其中包括一年 3000 元服务费和一个月 3000 元保姆工资,但没有想到的是,保姆上岗工作不到 20 天,竟然违反合同去了贵州。随后,王女士多次与家政公司联系要求退款,家政公司都以种种借口不予退还。无奈之下,王女士向市长热线投诉。

处理过程及结果:接到市长热线转办的投诉后,市消协高度重视,立即组织疫情期间在家休假的工作人员分头展开调查。经查,该家政公司是在“58 到家”平台注册的家政公司,市消协分别与“58 到家”平台和该家政公司负责人取得联系,指出家政公司的合同违约行为,家政公司应本着诚信经营的原则,主动承担合同违约责任。疫情期间,本着为消费者排忧解难的原则,市消协工作人员动之以情、晓之以理,经耐心调解,“58 到家”于当日将 1560 元托管工资和 2790 元服务费退还给王女士。同时,因保姆使用不当而损坏的 1200 元电锅报给保险公司,保险公司通过理赔程序进行了理赔,共为消费者挽回经济损失 5550 元。

案例评析:本案中,保姆未完全履行一个月雇佣服务合同,擅自去了贵州,属单方违约;因使用不当,致使王女士电锅损毁,给王女士造成了财产损失。

根据《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)第八条规定:“依法成立的合同对当事人具有法律约束力,当事人应当按照约定履行义务,不得擅自变更或者解除合同。”《合同法》第一百零七条规定:“当事人一方不履行合同义务

或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”《消法》第十一条规定:“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。”《消法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方约定不得违背法律、法规规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”《消法》第五十二条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,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、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”

故家政公司应当承担违约责任,退还王女士因未接受服务而支出的费用,并赔偿其因接受服务而造成的损失。

案例四

农民购买劣质黏土砖 消协依法维权得退款

案情简介:2020 年 4 月 21 日,马先生向太康县消费者协会(以下简称太康县消协)投诉称,他于 2019 年 9 月 16 日在太康县马厂某砖窑厂购买其生产的价值 6 万元黏土砖,该批砖块还未使用便已经风化粉碎不能使用,给马先生造成了巨大的经济损失,马先生多次与砖厂交涉无果,无奈之下来到太康县消协投诉。

处理过程及结果:太康县消协接到投诉后,立即派工作人员进行调查,经查,消费者反映情况属实。依据《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)和《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)有关规定,指出砖厂属违法行为,因其向消费者提供不合格产品,给消费者造成了严重的经济损失,侵害了消费者的合法权益。经多次调解,该砖厂退还消费者六万元。

案例评析:根据《产品质量法》第二十六条规定:“生产者应当对其生产的产品质量负责。”该条第二款还规定:“具备产品应当具备的使用性能。”《消法》第二十三条规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下,其提供的商品或者服务应具有的质量、性能、用途和有效期限。”

本案中,消费者购买的黏土砖自然风化粉碎,很明显是属于产品质量问题,砖厂理应承担产品质量责任,履行更换、修理、退货等相关法律规定义务。

(下转 4 版)