

我省发布2020年度消费者投诉十大典型案例

□ 河北法制报记者 张世杰

“开发商隐瞒实情售房”“健身房停业不退款”“驾校收钱后负责人玩失踪”“购物后抽奖被套路”……又到一年“3·15”，省消费者权益保护委员会向社会发布了十大典型案例，警示商家诚信经营，提醒广大消费者科学性消费，增强消费维权意识，积极营造和谐有序的消费环境。

开发商隐瞒实情售房 消协调解后成功退房

消费者卢女士花费102万元在沧州某房地产开发公司购买了一套商品房。建成后，因该楼房前5米处建了垃圾回收站和公共厕所，而开发商未事先说明此事，卢女士找开发商退房未果，向盐山县消费者协会投诉。消协调查发现，开发商除对楼前垃圾站和公厕无事先说明外，其售楼大厅内沙盘上也未标注。卢女士在不知情的情况下，签下购房合同及缴纳房款。了解事情原委后，消协进行了调解。最终开发商同意给卢女士退房。

健身房停业被大量投诉 消协妥善化解群体纠纷

2020年“3·15”前夕，邢台市都区(原桥西区)消费者协会接到12345市长热线、12315市场监管热线等单位转来的消费者投诉，反映某健身企业因疫情原因不能正常营业，还拒绝为消费者退款。消费者担心企业跑路，群情激愤。接到投诉后，消协工作人员耐心安抚消费者情绪，并与健身企业法定代表人张某联系。张某表示，由于疫情及搬迁新址原因，健身房一直处于停业状态，流动资金不足。消协先后组织了五次协商，最终，该健身企业为41名坚持退款的消费者退还了费用，为其他愿意继续接受服务人员办理了转卡、换卡。

寄递香烟遭无端扣押 物流公司应全部退还

石家庄消费者修女士于

2020年12月经网络下单，通过北京某物流公司寄递50条香烟，该公司石家庄分公司上门收件，分成25个包裹分别寄递。之后，消费者在查询订单时，发现包裹发送异常，提示为包裹内含违禁品，将根据规则罚没或销毁。修女士多次交涉无果，遂向省消保委投诉。省消保委联系物流公司，要求其提供扣押寄递物品的法律依据。物流公司后退还消费者香烟。省消保委向物流公司发出劝喻函，要求其增强法律意识，防止私自扣押消费者物品类似事件再次发生。香烟属限制寄递物品，但不属违禁品，物流公司无权执法处理。如果发现消费者违法，应及时报告烟草专卖局。

消费者就餐时一氧化碳中毒 经营者需依法承担赔偿责任

2020年8月，消费者唐先生带一家人在宽城某饭店就餐。其间，妻子杨女士突然头晕、呕吐、大小便失禁，随即被送往县医院救治，诊断为一氧化碳中毒。杨女士住院治疗49天，花费医疗费用15000余元。杨女士出院后，唐先生投诉到县消保委要求调解。县消保委组织两次调解，使双方达成一致意见，经营者一次性赔偿消费者各项损失共计26000元。

疫情影响无法按约旅行 旅行社退还未发生费用

易县梅女士在某旅行社报名参加三亚旅行团，预付旅游费3100元。因新冠肺炎疫情突发，该旅行社被取消。梅女士要求旅行社退款，但旅行社表示只能退还机票1600元，其余1500元已经交给了地接旅行社，不予退还。梅女士遂于2020年3月投诉到易县消保委。易县消保委工作人员耐心调解，指出旅行社应该对支付地接社费用有举证义务，若不能举证，应当退还消费者剩余款项。旅行社未能提供全部有效证据，最后同意扣除已发生的费用，退还消费者余款

驾校收钱后负责人玩失踪 消保委助消费者维权

2020年6月，石家庄市消保委连续接到多名消费者投诉，反映石家庄某机动车驾驶员培训有限公司(以下简称驾校)收取学员培训费后，既不提供培训，也不退费。驾校负责人电话一直无人接听，学员请求石家庄市消保委给予帮助。消保委多方走访调查，联系到该负责人。经过多次调解，驾校对未录入交管系统的，全额退还消费者的培训费用；对已录入交管系统的，承诺年底前完成规定课程，并达到合同约定合格水平。至此，消费者的投诉得到妥善解决。

4S店拖延履行义务 消保委调解消费者获赔偿

衡水消费者张先生于2020年5月购买一辆汽车，10月发现油箱加满油后出现异响。4S店表示属于正常现象。张先生认为，新车买来不到半年，出现这种情况不正常，要求退换此车或者4S店免费检测维修并进行赔偿。4S店只同意检测和维修，拒绝赔偿。双方无法达成一致，张先生向衡水市滨湖新区消保委投诉。消保委调查确认消费者反映情况属实，对4S店宣讲了消费者权益保护法及汽车三包规定。最终双方达成和解协议，4S店对车辆进行维修，支付适当的交通费用补偿。

退房款被一拖再拖 消保委帮助化纷争

消费者于某在怀来县花费230余万元购买了某房地产开发公司的联排别墅。交房前消费者被告知联排别墅全部改成叠拼，可选择重新签订购房合同，也可选择放弃购房退款。于某放弃购房，但不接受开发商单方面定的六十个工作日的退款周期，对方财务人员告知“协议模板不能更改，但应该可以在三十个工作日内支付”。在与销售

员的微信沟通中，对方再次确认三十个工作日可以退款到账。一个月后，于某未收到退款，开发商却表示只能按照协议注明日期退款。消费者向消保委求助。张家口市消保委与怀来县消协联手调查，开发商拖延退款行为属实。后经多次沟通，开发商履行了承诺，分4笔全额退还了购房款。

电视购物遭遇缺货短两 消费者按损失获得赔偿

廊坊市消费者杨先生收看某电视台深海鱼罐头广告，通过订购热线订购24罐。广告承诺试吃不满意可以全额退款。快递送达当天，杨先生发现罐头斤秤不足，便拨打购物热线，对方表示通知厂家安排快递退货退款，但十几天过去，并无人来退货。杨先生再拨打电话已无人接听。受理投诉后，省消保委与电视台联系沟通。电视台广告部门承诺他们联系商家，解决好消费者的投诉。在电视台的敦促下，经营者主动与消费者杨先生联系，对其进行了补偿。

购物后抽奖被套路 消费者最终拿回钱款

消费者张女士2020年6月在磁县某商场购物后，被告知可凭小票参与抽奖。张女士参加活动抽得一等奖，获得一折价格购买一只标价5万多元的玉首饰。后张女士质疑玉首饰品质，找到经销商退货，但经销商收回了购物凭证，却不退货，张女士无奈之下投诉到磁县消费者协会。磁县消费者协会组织双方进行了调解。最终，经销商全额退还消费者价款。因经营者涉嫌销售劣质商品和不正当竞争违法行为，当地消协将本案移送市场监管部门作进一步调查处理。



消费者买了电视机没有及时安装，等自行安装好后发现电视屏幕断裂。消费者与商家为此闹上法庭——



法官耐心调解化纠纷

□ 河北法制报记者 张乔

2020年6月，李显(化名)在石家庄某商场购买了一台电视机，7月份某商场将电视机送至李显老家。因老家无人居住，2020年8月，李显回到老家拆开包装，自行按照说明书安装了底座，接通电源后发现电视机屏幕有一道裂缝。李显认为这是电视机出厂运输所致，随即与某商场联系解决方案。某商场派人查看后，认为是李显自行安装底座方法不当而导致屏幕断裂，拒绝退换货，只同意协助更换屏幕，但1000元的更换费用需要李显自理。一时间双方各执一词，矛盾无法解决，李显遂将某商场诉至石家庄市桥西区人民法院。

桥西法院诉调对接中心法官助理何颖欣收到案件后，联系双方当事人进行调解，但双方对屏幕出现裂缝的责任划分产生分歧。李显认为是商场送货途中造成的，商场认为是李显自行安装时造成的，双方各持己见，均不认为自己有过错，导致调解工作处于僵持状态。

为帮助当事人尽快解决纠纷，实现案结事了，何颖欣多次组织双方调

解，某商场表示虽损坏责任难以界定，但愿意本着对消费者负责的态度，承担更换屏幕的一半费用。李显对此方案并不认可，称电视还未用就让自己多掏500元，他觉得不公平，调解再度搁浅。此案标的虽不大，如果双方达不成协议，走诉讼程序势必付出许多时间和精力，为减轻双方诉累，何颖欣再次联系双方当事人，经反复沟通调解，使双方一步步缩小争议差距，达成了商场负责将电视屏幕维修好、李显承担300元维修费用的协议。

法官提醒

购买大宗商品时，一定要在送货人员在场时当面验收。对于需要安装的商品，建议让商家的售后人员进行安装，这样可以避免产生不必要的纠纷，同时保障商品完好无损。



消费者买了假酒 商家拒绝赔偿

法院:商家无法证实产品最初的来源合法正规,判处三倍赔偿

□ 河北法制报记者 张乔

原告王某在被告杨某经营的某烟酒商行购买了某品牌白酒两箱，共计花费22800元。原告饮用该酒时发现其为假冒产品，遂委托律师事务所向生产该白酒的某股份有限公司申请鉴定，结果证实原告所购白酒为假冒注册商标的产品。原告起诉至石家庄市长安区人民法院，要求判决被告赔偿原告损失22800元，并向原告支付十倍价款228000元，共计250800元。

被告某烟酒商行辩称:原告买酒的日期与鉴定日期相差近半个月,此周期内酒品是否被掉包调换无从确定,故原告所说的“假冒产品”并非商行所售。同时,被告属合法经营,其所售的酒品也是从同样具有合法经营资质的销售商家处购得。因此,被告无需赔偿。

法院经审理认为,原告从被告处购买了涉案产品,有收款收据、视频和照片为证,应予以确认。被告虽提交了该烟酒商行工商登记信息、食品经营许可证等,但无法证实该白酒产品最初的来源合法正规,应承担作为销售者的相应法律责任。最终,法院判决被告杨某退还原告王某购酒款22800元,并支付三倍赔偿款68400元。

法官说法:食品安全法第一百四十八条规定:生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金。本案中,原告根据食品安全法提出了十倍赔偿的诉求,该“十倍价款赔偿”制度的初衷是保证食品安全、保障公众身体健康和生命安全,目的是通过加大对生产者或销售者的惩罚力度来保障公众的生命健康安全。消费者购买到不符合安全标准的食品时,若该食品尚未对消费者造成人身损害,则可依据消费者权益保护法的相关规定,要求销售者承担相应责任。本案中,原告没有证据证实本案所涉酒品对其造成人身损害,故其要求适用食品安全法十倍赔偿的规定,法院不予支持。消费者权益保护法第五十五条规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价格或者接受服务的费用的三倍。最终,法院依据该条款作出上述判决。

定制家具不交货 商家退还全部定金

□ 郭书民 杨越

固安县消费者单女士于2020年8月29日在当地某品牌家具销售部定制家具,并签订合同,合同上标注50天内安装。单女士向销售部交了3万元定金,2020年9月30日,其与设计师咨询安装问题,被告知10月28日、29日出厂,11月1日至3日给予安装,但截至2020年11月13日仍未安装。单女士一气之下决定

不要货了,并要求销售部退还3万元定金。销售部说需要等待60日才能退款,单女士觉得该店侵犯了消费者的合法权益,于2020年11月13日到固安县市场监督管理局消费维权中心投诉。

接到投诉后,固安县市场监督管理局消费维权中心指定专人与销售部取得联系,并告知其行为已经违法,侵害了消费者单女士的合法权益,应当双倍返还定金,并且单

女士有拒绝购买商品的权力。在维权中心工作人员耐心调解下,销售部向单女士赔礼道歉,并退还了单女士全部定金。

案例评析 这是一起典型的商品买卖合同违约案件。消费者权益保护法第五十三条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退

省消保委发布2020年度受理消费者投诉情况分析

质量、售后服务、价格、虚假宣传、合同五类问题投诉最多

河北法制报讯(记者 张世杰)3月14日,省消费者权益保护委员会发布了2020年度受理消费者投诉情况分析。2020年,全省共受理消费者投诉20429件,解决16429件,为消费者挽回经济损失1298万元。其中投诉前五位的分别是质量问题、售后服务问题、价格问题、虚假宣传问题和合同问题,传统消费领域仍是投诉热点。

传统消费领域仍是投诉热点 医药及医疗用品投诉大增

在商品类投诉中,服装鞋帽类2525件,占商品类投诉总量的21.38%,居第一位;食品类、日用商品类分居第二、三位。服装鞋帽、食品类和日用商品类投诉占投诉总量的32.18%。在服务类投诉中,生活、社会服务类投诉2516件,占服务类投诉总量的62.48%,居第一位。生活、社会服务类中的餐饮、住宿、美容美发服务质量问题比较突出。个别生产厂家盲目追求产品数量,产品质量降低,售后服务没有及时跟上,部分售后人员素质较差,服务缺乏保障。

新冠肺炎疫情暴发,卫生防护用品短期出现供应紧张,消费者从网上购买口罩和消毒液投诉明显增

多。消费者投诉口罩开线、带孔、透明等不合格产品以及以防疫霾口罩、纯棉口罩冒充医用口罩,不良商家囤积物资、哄抬价格等。网络购物问题较多,网络平台未尽到管理责任,把关不严,让一些不良网店有机可乘,出现销售不合格产品和哄抬价格等问题,侵害消费者合法权益。

餐饮住宿服务合同退订纠纷多 预付式消费投诉仍然存在

突如其来的新冠肺炎疫情,导致消费者取消旅游出行、住宿、聚餐等计划,这些方面产生纠纷较多。消费者反映问题主要是经营者不退还未缴纳的订金和预付款、退费收取不合理的手续费等。

我省全年受理文化、娱乐、体育服务投诉423件,其中健身服务类投诉225件,多数是预付式消费问题,如经营者不能按照承诺提供服务,服务质量和水平达不到消费者要求;办卡时经营者隐瞒实际情况或者虚假宣传、虚假承诺,消费者退卡、减免费用的合理要求被无故拒绝等。

汽车类投诉较为集中 教育培训类问题突出

全年共受理交通工具类投诉1241件,其中汽车及零部件投诉605件,占该类投诉的48.75%。消费者对汽车分期付款问题反映比较多,如4S店指定汽车信贷担保公司、信贷担保公司不提供相关凭证、办理汽车贷款前不能如实告知真实情况、强制消费者在信贷担保公司办理保险等等,甚至个别汽车信贷担保公司设置各种陷阱,让消费者承担损失。

受新冠肺炎疫情影响,一些教育培训机构未与消费者充分协商,将线下培训调整为线上,产生消费纠纷。部分培训机构的营销顾问通过编造教师资历、夸大培训效果等方式进行虚假宣传,误导消费者。另外,教育培训中不履行合同约定或格式条款显失公平的问题也比较突出。

远程购物成投诉新热点 物流运输纠纷增长较快

如今,电视购物、网上购物、直销、直播带货等等,各种新的销售模式越来越受到消费者青睐,远程购物在方便消费者的同时,引发的消费纠纷也随之而来,成为新的投诉热点。消费投诉主要集中在电子、数码产品、珠宝首饰等方面,消费者

