

涉及购房、购车、装修……

洛阳市2022年度十大消费维权典型案例发布

3月13日,洛阳市召开“3·15国际消费者权益保护日”新闻发布会。会上发布洛阳市2022年度十大消费维权典型案例,涉及购房、购车、装修等。

□河南广电·大象新闻记者 弯继伟 通讯员 韩露/文区



新闻发布会现场

案例一:
购房六年确权难
圆满解决展笑颜

【案情简介】

2022年4月,刘女士等百余位业主投诉称其于2016年在洛阳某楼盘购房,该楼盘宣传页承诺赠送七平方米的人户花园。2021年6月办理房产证时,却被告知须补缴房屋面积差款,并签订《商品房面积实测补充协议》。消费者发现,协议上房屋实测面积比预测面积多出了七平方米,正好是当初承诺赠送的人户花园面积。认为开发商补缴房屋面积差款的要求不合理,投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经多轮调解,双方商定了补交差款的比例、计算方法和标准,签订调解协议,消费者顺利办理房产证。

【律师点评】

调查中,因该楼盘存在历史遗留问题,经市消保中心律师团多次讨论、调解,此起群体投诉圆满解决。

案例二:
新车“二进宫” 服务解心忧

【案情简介】

2022年8月16日,张先生在洛阳某汽车销售服务有限公司购买一辆汽车。8月21日,车辆在正常行驶中发生全车断电、熄火等情况,售后人员现场检查并未查明原因,汽车自行通电。9月1日,该车再次出现全车断电、熄火问题。消费者对相继出现的事故情况感到不安,要求退车遭拒,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,该公司对车辆进行修理,排除故障原因,并赠送消费者5次基础保养作为补偿。

【律师点评】

本案中,消费者所购新车在短期内相继出现问题,该公司履行三包义务、补偿损失合情合理。

案例三:
新房装修裂痕难解
瓷砖送检真相具现

【案情简介】

2022年3月,陈先生与洛阳一装

修公司签订房屋装修合同。交付后发现墙砖大面积出现裂纹,装修公司和瓷砖经销商互相推卸责任,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经实地调查,市消保中心提请河南省产品质量监督检验院对瓷砖进行检测,最终排除瓷砖质量原因。经调解,装修公司赔偿消费者因瓷砖开裂而产生的各类费用合计18000元,并延长质保至五年。

【律师点评】

经权威部门检测,排除瓷砖质量原因,应由装修公司承担对消费者的赔偿责任。

案例四:
携号转网,我的套餐我做“主”

【案情简介】

2022年9月,王先生称其于2021年5月参加某运营商的携号转网活动,近期发现原本承诺37元的套餐被暗自提升至69元,向该公司反映迟迟未能解决,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,该公司将因套餐价格提高产生的实际差额部分以话费形式退还给消费者,并赔偿相应损失。

【律师点评】

本案中,运营商对套餐擅自提费,未明确告知消费者并征得其同意,属于变相强制消费,侵犯了消费者的选择权和知情权,理应承担赔偿责任。

案例五:
购车维权费尽心思
得偿所愿终欢喜

【案情简介】

2022年7月,毛先生在洛阳某汽车销售公司购买一辆二手车,购车款68000元。车辆交付后,消费者称该车存在涉水情况和交通事故,认为二手车商刻意隐瞒。二手车商称在交付前已告知消费者。双方协商无果,投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,该公司对消费者作出补偿。

【律师点评】

本案中,二手车商未将车辆的涉水情况和交通事故详细、明确地告知消费者,侵犯了消费者的知情权,应

予补偿。

案例六:
名不副实涉欺诈
退一赔三必担责

【案情简介】

2022年10月,陈女士在网购平台某品牌专柜购买一个浴室柜,付款金额620元。收到货后发现商品外包装上无任何该品牌标志,认为是假冒产品,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。调查中,商家无法提供相应厂家的品牌授权。经调解,商家退回620元货款,并三倍赔偿消费者1860元。

【律师点评】

本案中,商家销售未有中文厂名、厂址、产品名称等标识的商品,构成欺诈,消费者可主张退一赔三。

案例七:
家政服务存瑕疵
造成损失应担责

【案情简介】

2022年12月,张女士通过家政公司对家中玻璃进行保洁,次日发现其中一面玻璃布满划痕。消费者向家政公司反映该问题,但家政公司不认可玻璃划痕为保洁服务所致,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,家政公司委派专业人员对消费者家中玻璃进行修复。

【律师点评】

本案中,家政公司提供保洁服务时对消费者家中玻璃清洁不当导致出现划痕,家政公司应担责。

案例八:
遇疫情好事多磨
盼维权合理退费

【案情简介】

2022年7月,赵女士在洛阳某婚纱礼服店预约10月的婚庆礼服服务,签订合同并支付定金2500元。婚期因疫情多次推迟,婚礼无法在本地举行,于是消费者向商家提出退费请求,商家表示须收取20%的费用,消费者认为不合理,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,商家为消费者退费2150元。

【律师点评】

本案中,因疫情影响,消费者无法在本地举行婚礼,双方之间的婚庆礼服服务合同显然无法继续履行,故消费者主张解除合同具有事实和法律依据。消费者提出退还费用的合理诉求,但商家要求收取20%的必要费用过高。考虑到商家已进行了前期准备工作,最终由商家扣除350元,退还消费者2150元的定金。

案例九:
快递服务不规范
延误收货须担责

【案情简介】

2023年1月2日,刘女士网购一件衣服。1月5日,物流信息显示,快件已由门岗签收,而刘女士未接到快递员任何形式的电话或短信通知,直至1月11日快件仍未找到。刘女士与快递员多次电话沟通,快递员认为快件已签收不应担责,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,快递公司找回快件并赔礼道歉。

【律师点评】

本案中,快递员未经收件人许可私自将快件放置门岗,导致快件延误,快递公司应担责。

案例十:
预付消费退费难
只收不退失公平

【案情简介】

2022年6月,安女士称其于2019年12月在某跆拳道馆为其孩子报名参加学习跆拳道课程,缴纳学费5875元。课程包含96节课时,约定在孩子小学阶段(2年内)用完。其间因疫情道馆多次停课,无法实现约定教学目的,孩子也从小学升至中学。由于学业紧张,无法进行正常训练,消费者提出退费诉求遭拒,遂投诉至洛阳市消费者权益保护中心。经调解,该跆拳道馆退回消费者剩余课时费1500元。

【律师点评】

本案中,跆拳道馆单方面限制、排除了消费者的权利,加重了消费者的责任。合同履行期间又遭遇疫情,属于不可抗力的客观因素,消费者有权要求退还预付的剩余费用。