

汽车二次销售、精装修房走样、旅途节外生枝……

遇到这些情况 消保委给您撑腰

市消保委发布2015年度消费维权典型案例

明天就是3·15国际消费者权益保护日，市消保委在2015年受理的8万余件消费投诉中遴选出几个消费维权典型案例。通过这些案例，可以梳理出去年的消费投诉热点，也可以让消费者更好地维护自己的权益。

记者 毛雷君
通讯员 龚颖



漫画
任山葳

【关键词】 欺诈售车

汽车二次销售 4S店补偿 30 万元

2014年年底，消费者施某以近8万元价格在象山某4S店购买了一辆皮卡车，上牌过程中发现车辆合格证上盖有两个印章，加油行驶后里程总表数比分表数多了200多公里。经其调查，发现该车已是二次出售。于是，施某向象山县消保委投诉。调解失败后，施某向法院提起诉讼。

2015年4月，象山县市场监管局依法对该4S店作出罚款2万元的行政处罚。

4S店不服，依法向宁波市中级人民法院提出上诉，二审法院召集双方调解，最终达成协议，施某退还皮卡车，4S店补偿30万元。

【评析警示】

此案的争议有三点：一是二次销售的认定标准。法院与消保委认定标准一致，按汽车销售发票为准，开出发票就视为销售，同一车辆二次开具发票就视为二次销售。二是4S店是否尽到二次销售告知义务。根据谁主张谁举证的原则，如4S店要证明自己无欺诈行为，应提供已事先尽到告知义务的证据，在4S店无法提供证据而施某又能提供录音证据的情况下，案情最终向有利于施某的方向发展。三是皮卡车是否属于消费品。本案中皮卡车车辆行驶证上登记的使用性质是“非营运”，理当属于消费品。

【关键词】 旅游履约

履约起争议 旅行社赔 10%违约金

史先生等6人报名参加某旅行社2014年11月组织的“走进·蓝色土耳其10天浪漫之旅超值带多哈半日游”，但在实际行程中很多都没有做到。

旅游结束后，史先生等6人就上述情况及导游服务质量差等五个事项认为旅行社违约，提出索赔。经双方多次协商，市旅游局出面调解，在未达成一致意见情况下诉诸法院。一审法院判决，因购物延时，旅行社支付消费者旅游费用总额10%的违约金，退还行程第九天晚餐餐费，其余三项诉求不予支持。旅行社不服，依法向宁波市中级人民法院提出上诉，经过中院二审，依法驳回上诉，维持原判。

【评析警示】

旅游合同是当事双方真实意思的表示，合同签订后当事双方都应该严格遵守，依约履行各自义务。法院之所以支持史先生等6人的两项诉求，原因在于，本案合同对购物时间及延时责任有明确约定，购物停留时间延长，虽是同行游客造成，但旅行社作为组织者，负有及时提醒和督促游客守时的义务，否则合同有关购物时间的约定便流于形式。另外三项诉求法院未予支持的理由在于，史先生等6人的主张缺乏事实和法律依据。

【关键词】 个人信息保护

信用卡联系人持续受扰

2015年2月，朱某向宁波市12363金融消费者权益保护咨询投诉电话反映称，其频繁收到某银行的催收电话，要求了解其朋友李某的个人信息。因李某在该行办理的信用卡存在欠款情况，银行无法联系到李某，故而联系到李某在申请信用卡时填写的联系人朱某。

该行就具体情况向朱某沟通解释，考虑到频繁打电话确实干扰到了朱某的正常生活，已在系统中添加备注，确认将不再联系朱某。

【评析警示】

本案中，投诉人朱某对被作为李某信用卡联系人这一事实不知情，也不了解作为联系人可能发生的情况。银行在将朱某作为信用卡用户联系人，收集朱某个人金融信息时，未取得其同意，也未明示收集、使用信息的目的、方式和范围，侵犯了朱某的合法权益。

【关键词】 婚介服务

花3万元找不到如意郎君

郑女士是一名幼儿教师，于2015年2月13日到市区某婚介公司查找信息，负责人陈某推荐她成为钻石会员，并承诺向其介绍的都是年薪50万元以上、有房有车的未婚男子。第二天，郑女士交了29999元婚介费并签订了婚介协议，成为钻石会员。当天，婚介公司即介绍了3名所谓的成功男士与她交流。经了解后，郑女士发现这些男士的实际情况均与登记信息不符，认为婚介公司存在欺骗行为，要求解约并全额退款。协商未果后，郑女士向海曙区消保委寻求帮助。最后经当地消保委多次调解，婚介公司同意解除协议，退还费用23999元。

【评析警示】

本案中，消费者与婚介公司签订了婚介协议，双方应遵守协议内容履行约定。消费者已按约付款，婚介公司应完成婚介服务，但由于其拥有的婚介对象匮乏，服务力量薄弱，出现介绍对象与登记信息不符的低水平服务状况，存在违约行为，不能实现合同目的。根据《合同法》有关规定：当事人一方迟延履行责任或者有其他违约行为致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。据此，消费者有权解除合同，要求退还婚介服务费。

【关键词】 文明服务

的哥辱骂乘客被投诉

2015年11月17日上午，江女士在鄞州金桥水岸乘坐出租车前往红巨大厦。其间由于路线问题和驾驶员发生了争执，遂拨打12328出租车投诉举报热线投诉。

经查，从金桥水岸到红巨大厦，驾驶员选走贸城中路路线合理，当时恰逢工作日早高峰，发生堵车存在客观因素，不是驾驶员人为所致。车费按照打表计费，不存在违规收费，但是驾驶员确实存在辱骂乘客的情况。

当天下午，驾驶员向江女士诚恳道歉，承诺改进服务质量，不再发生类似情况。江女士接受了道歉，并对处理结果表示满意。

【评析警示】

这则案例中，乘客与驾驶员发生矛盾的最初原因是双方对行车路线看法不同，而引发投诉的根本原因是驾驶员辱骂了乘客。客观分析，对于驾驶员选择的线路，乘客有疑虑与不解是难免的，而作为提供驾乘服务的驾驶员，面对状况要控制情绪，冷静处置，正面回应，分析解释，对赶路心切的乘客多一份理解与尊重。

【关键词】 精装修房

精装修房走样 业主维权挽回损失

2014年12月起，消费者杨某等26人先后向慈溪市消保委、宁波市市场监督管理局12315举报投诉处理指挥中心以及慈溪市消保委坎墩分会投诉某房产开发商精装修房存在装修质量问题。

在消保委的干预协调下，双方终于在2015年2月5日达成协议，开发商按消费者要求免费更换地板，并补差价，对其他装修问

题返工重做。2015年7月，开发商按约定基本履行完成，消费者挽回经济损失40余万元。

【评析警示】

《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十三条规定：因房屋质量问题严重影响正常居住使用，买受人请求解除合同和赔偿损失的，应予支持。交付使用的房屋存在质量问题，在保修期内，出卖人应当承担修复责任；出卖人拒绝修复或者在合理期限内拖延修复的，买受人可以自行或者委托他人修复。修复费用及修复期间造成的其他损失由出卖人承担。

【关键词】 烟花伤人

烟花炸伤眼 消费者获赔 6.1 万元

家住奉化裘村的陈某，2014年6月帮同村村民办理丧事燃放16发迎宾炮时，由于其中两只突然发生不正常爆炸，其右眼被斜飞过来的炮火炸伤，先后在奉化、宁波、上海等地住院治疗，花费了大量的医疗费用，眼睛留下严重的后遗症，经司法鉴定为9级伤残。事后陈某向经营者索赔，协商无果后向奉化市消保委投诉。

经过两轮调解，双方于2015年8月7日达成仲裁调解协议，烟花爆竹生产单位一次性赔偿陈某医疗费、误工费、护理费等各项费用合计6.1万元。

【评析警示】

燃放烟花存在较高的危险性。此案提醒生产厂家要严格执行有关产品质量安全标准，也提醒广大消费者燃放烟花要注意安全防范措施，严格按照说明书的要求，按照规定步骤燃放，切实保护好自身安全。

【关键词】 净水器漏水

净水器爆裂 住户家“水漫金山”

2015年8月29日晚，王先生家里“一片汪洋”，家具和卧室的实木地板全部被浸泡，水还顺着墙壁和燃气管道往下流，殃及楼下住户。经过仔细排查，原来是安装在橱柜里的净水器储水箱发生爆裂。

经过定损评估与调解，净水器厂商同意赔偿王先生11200元，王先生对此结果表示满意。

【评析警示】

《消费者权益保护法》第四十条规定：消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。

【关键词】 培训收费

入学容易退学难 培训收费有乱象

2014年8月，小吴在某培训机构支付29800元学费报了3+1课程。经过一段时间学习，小吴发现无法适应培训机构教学模式，另外基于工作原因，不能继续学习，便两次提出退学申请，但培训机构以已经超过退学退费期限为由予以拒绝，小吴遂拨打市长热线投诉。当地消保委和教育局共同调解，培训机构最终同意退费14900元，小吴表示接受。

【评析警示】

本案反映出具备资质的培训机构尚且如此经营，在收费退费环节缺乏自律，违反规定，更何况不具备资质的从业机构。由此可见教育培训迅速发展的当下，行业出现乱象亟待规范、监管。而作为有培训需求的消费者，面对过度热情的服务要保持冷静，做到查验资质、实地考察，考虑成熟、询问清楚、约定明确后，再付款下单。