



3月15日,江苏省消保委发布十大典型消费维权调解案例。现代快报记者了解到,2019年全省消保委系统共计受理消费投诉128941件,涉及汽车、装饰装修、共享消费、未成年人消费、旅游服务等多个领域。希望通过此次典型案例的发布及分析,提醒消费者留意消费“陷阱”,掌握维权技巧。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑

江苏省消保委发布维权案例教你“避坑” 未成年人游戏充值3万 这钱能退吗?



视觉中国 供图

案例 1

异地买到事故车,购车要签正规合同

2019年8月,泰州市刘女士向常州市钟楼区消费者协会投诉。2019年7月初,她在钟楼区某二手车市场买了辆二手汽车,当时商家承诺,所购车辆无重大事故。购买3天后,刘女士发现该车有17万元的重大维修记录,察觉被骗,她立即和经营者联系退车。经营者却表示维修费用是原车主更换原装配件所致,拒绝办

理退款。经调解,商家免费为刘女士更换了一辆同品牌无重大事故二手车。

本案中,二手车商作为专业人士,对所售车辆的车况必须要全面调查了解,同时完整告知并如实写入合同。经营者通过隐瞒主要信息方式促成交易的行为,严重侵害了消费者选择权,理应承担相应民事责任。

●●●提醒

购买二手车应注意签订规范购车合同,尤其对售后服务、车辆里程表数值、是否事故车等都要明确标注,同时确认合同印章与发票上是否一致。同时做好查验工作,对选中车辆通过公开渠道查询维修信息,再结合车龄、公里数等实际情况按需选购,规避风险。

案例 2

房屋装修隐患多,破坏构造需赔偿

消费者刘女士于2019年5月委托扬州市某装饰公司进行房屋装修,支付定金5800元。后来她发现该公司擅自破坏阳台承重墙,存在严重安全隐患。装饰公司负责人表示砸墙由第三方分包工人所为,但此操作不影响

房屋整体安全。扬州市消费者协会工作人员走访多家权威检测机构及专业人士,均得到该方案无法保证安全性的回复。最终,经过多次调解,该公司同意利用支撑三脚架的方式保证安全性,同时一次性补偿刘女士50000元。

●●●提醒

装修企业要加强行业自律,如合同履行义务。同时呼吁消费者警惕合同陷阱,关注装修进度,及时提出装修需求,发现纠纷第一时间沟通解决,避免工程完工后造成不可逆损失。

案例 3

街边购买净水器,赠送的电动车爆胎

2019年4月5日晚,消费者高女士与丈夫在街边摊贩处花2980元买了一台净水器,并获赠一辆“七彩飞扬”牌二轮电动车。4月7日晚高女士骑行时,车辆前轮爆胎,造成左腿膝盖及右肩骨折,治疗费用需8万余元。

经泰兴市消费者协会调解,商家最终一次性赔偿高女士医疗、误工费费用合计人民币

45000元。

《江苏省消费者权益保护条例》第二十二条规定:“经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件,以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的,不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。”根据规定,商家赠与的

电动车辆存在质量瑕疵,对消费者造成了损害,应当依照相关法律承担赔偿责任。

●●●提醒

购买商品要到正规的商场商店,购买时仔细查看商品,注意厂名、厂址、合格证等基本信息是否齐全。同时仔细了解商品售后服务和服务方式,保存好发票收据及付款凭证。

案例 4

租车期间发生剐蹭,谁来赔付

2018年国庆节期间,消费者王先生下载了一款共享汽车手机App,后来租车过程中剐蹭了他人车辆,交警认定王先生负全责。事故保险理赔期间,王先生垫付了1300元。然而直至2019年6月,商家仍未退还垫付款,王先生认为事故走的是全险,且与保险公司联系后得知实际

损费用仅为600多元。协调无果后,经常州市新北区消费者协会调解,最终在扣除拖车费、事故保险费率上浮等其他手续费550元基础上,商家退还消费者750元。

●●●提醒

近年来共享服务逐渐成为大众消费项目,但合同细则、纠

纷处理机制、押金退还方案等问题依然有很大改进空间。为避免自己的合法权益受到侵害,消费者在接受这些便利的服务时,务必仔细阅读协议,确定权利义务内容。

消费者组织也将引导商家提升服务水平,确保共享经济真正惠及每位消费者。

案例 5

未成年人给网游充值,这钱能退吗

2019年4月,投诉人王女士向常州市武进区消费者协会反映,17岁的儿子小伟(化名)陆续为一款网游充值,金额总计高达3万余元,希望商家能够退还充值款。

调解中,工作人员核实该账户登录IP地址、充值金额正常,到底是王女士充值还是小伟误用父母手机充值成为关键点。通过对王女士生活习惯、使用手机频率、操作游戏熟练度等综合判断,小伟误充值概率较大。经过

多次耐心调解,商家同意,在检查账户无异常情况下办理退款。

消协专家表示,本案中,投诉人的孩子小伟为未成年人,其充值行为应当经过父母同意或追认。而在投诉人明确表示不同意并要求退还费用时,该消费民事合同无法成立,经营者理应承担退还所有充值钱款。

●●●提醒

近年来,未成年人不当使用成年人身份信息和手机、资金进

行网游充值、打赏主播的现象时有发生,值得警惕。省消保委呼吁,家长应加强教育管理,促使孩子树立正确的观念;学校等教育组织应当正确引导,告知其盗用家长网银的行为,已越过未成年人正常行为的界限,予以严厉批评和坚决禁止;作为专门经营网络游戏的企业,具有法定义务和社会责任,应当加大技术投入,设置有效的识别、验证、阻拦、预警系统,出现纠纷积极配合,快速判别,保障消费者财产安全。

南京发布消费维权案例,涉及多个投诉热点领域

在药店买药摔伤 商家该赔吗?

3月15日,南京市消费者协会发布2019年消费维权案例。现代快报记者注意到,案例涉及预付式消费、旅游购物、网购等,都是消费投诉热点领域。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑

案例 1

消费公益诉讼剑指预付式消费

2018年11月10日,南京六合区苗女士在威康健身管理咨询(上海)有限公司南京第五分公司(以下简称“威康南京第五分公司”)办理健身卡,签订了定金合同并缴纳5288元。第二天,苗女士决定退掉冲动消费购买的健身卡,但商家告知要支付20%的违约金。苗女士不认可,于2018年11月13日向六合区消协寻求帮助。

调解无果后,六合区消协支持苗女士对此事提起诉讼,由南京市消协消费维权公益律师团律师为苗女士提供法律服务。

2019年1月28日,六合区人民法院公开审理了这起预付卡定金合同纠纷案,这是自《江苏省消费者权益保护条例》实施以来,江苏由消费者协会支持诉讼,针对预付式消费退费纠纷的“第一案”。2019年2月28日,六合区人民法院再次开庭,被告威康南京第五分公司代理人当庭表示愿意解除与原告苗女士的定金合约,全额退还原告苗女士5288元,并当场履行。

案例 2

手机刚买就频繁黑屏,换货起纠纷

2019年11月3日,南京市建邺区消协接到一起有关手机退换货的投诉。消费者林先生称,自己在某购物中心购买的手机频繁出现自动关机现象,与店方多次沟通无果,请求消协协助其维权。

据林先生讲,自己购买的手机价格为5999元,额外又购买了15日换机服务,共支付7097元。然而没过多久,手机就出现黑屏现象。林先生咨询了销售人员,对方表示这是正常情况,重启后不影响正常使用。但几天后,手机再次黑屏,甚至无故自动重启,店家重装系统并升级后,黑屏问题依旧存在。林先生提出更换手机,店家却以“手机送来时已超过15天,不再处于增值服务期限内”为由拒绝。

建邺区消协工作人员核实发现,林先生提出手机存在质量问

题的时间刚好是购买手机的第十五天,仍处于服务期限内,有权享受换机服务。最终,在建邺区消协和区法院的共同调解下,双方达成一致,商家为林先生更换手机,并退还其增值套餐费。

案例 3

超市买虾仁,虾壳竟然占近一成重

2019年6月,雨花台区消协西善桥分会接到投诉,市民张先生在岱山某超市消费50.7元购买了6袋冷冻虾仁,每袋140克,回家清理后发现大量虾壳残余,共约78克。

张先生与超市负责人多次沟通想要退货及赔偿,但双方始终不能达成一致。于是张先生向西善桥分会投诉,请求帮其维权。

根据《中华人民共和国水产行业标准》(SC/T3110-1996)规定,对于去壳不净虾仁,壳重量占总重量的比例,一级品不得超过5%,二级品不得超过8%。张先生共买了6袋冷冻虾仁(每袋140克),仅清理出的残余虾壳就约78克,达到了冷冻虾仁总重量的9%,超过了行业标准中缺陷品的标准。

经工作人员调解,超市负责人同意全额退款给张先生并予以一定的赔偿。

案例 4

店内消费摔伤,商家该不该赔

2019年5月24日,76岁的赵先生在溧水区某连锁药店买药时,被地面裸露的电脑线绊倒,导致右大拇指骨折。赵先生要求药店赔偿,但一直没有得到答复。

溧水区消协于2019年10月24日组织双方第一次调解。赵先生表示前后的医疗费、护理费、医药费、交通费大约需要5万元,但门店负责人表示最多愿意赔偿3000元。之后,溧水区消协多次约谈门店负责人,表示如果不能及时合理地化解纠纷、进行赔偿,消协将积极支持消费者通过司法途径进行维权。之后,溧水区消协又组织双方进行了三次调解,最终双方达成一致,经营者除了支付赵先生医药费外,赔偿23000元。