

省消委会公布2016消费维权十大案例,正面案例首次入选

商家无过错退款应点赞

本报讯(全媒体记者林景余 通讯员粤消宣)3月14日,省消委会公布了2016消费维权十大案例。今年的十大案例仍然集中在网购、购房、坑老保健、预付风险、医疗美容、汽车等方面。其中还有一起案例,商家在无过错情况下为消费者办理退款,被消委会以正面典型列进十大案例。

1 网购维权

网购高额返现 实为庞氏骗局

2016年,深圳龙岗区消委会收到有关深圳果壳网络科技有限公司(下称“果壳公司”)的投诉86宗,涉及金额66万余元。2016年5月3日,果壳公司微信公众号上线运作。5-6月初,消费者可通过积分换取果壳币再提取现金的方式提现购买商品。从6月中下旬开始,提现申请一直待审批。然而,果壳公司以资金被冻结等理由拖延审批。

到7月下旬,果壳公司甚至不承认有提现的事情。大部分消费者都没有收到所购的商品,而对于未收货订单,果壳公司不同意退款。经消委会调查,果壳公司成立短短几个月时间内,频繁变更法人、股东及地址,进行虚假注册,目的是骗取消费者钱款。

处理结果:目前有关公司已被市场监管部门列入经营异常名录。

2 售楼纠纷

购房面积缩水引业主群体投诉

2016年5月16日,黄小康等业主向肇庆怀集县消委会投诉称,怀集县永怀房地产发展有限公司开发的皇御花园自2012年开售以来,隐瞒商品房合同面积与实际面积不符的情况(相差约6-10平方米,面积误差比超过10%),涉及住

宅300户、商铺41间,涉及金额三千多万。业主要求开发商按照法律规定赔偿,双方协商无果。

处理结果:永怀房地产公司同意对相关业主作出赔偿,商品房面积误差数按当时房价的双倍赔偿。

3 保健品

假医生假诊断坑骗老年人

2016年11月18日,钱老伯应邀参加江门某生物有限公司组织的老人茶话会。活动中,钱老伯被自称是国家级老中医的“医生”诊断出患有肾中毒、肝上火等症状,“医生”告诫他需及时治疗,否则后果不堪设想,并乘机推荐其购买保健品——熊之源牌“熊胆汁”,称服用后既养生又具有保肝护肝等作用,能治百病。在对方的游说下,

钱老伯花了74580元买了5盒。回家后,钱老伯怀疑产品功效,要求退货却遭对方拒绝,无奈之下投诉至江门市消委会。经调查,熊之源牌“熊胆汁”实为四川省资阳市某有限公司生产,主供制药厂作原材料用途,尚未有成品直接供应市场。

处理结果:商家同意全额退回钱老伯的74580元货款。



3月15日,广东省21个地级市均举办3·15现场宣传咨询活动,全省各级消委会系统共接到投诉和咨询8万多件,其中,消费投诉超过3500件。投诉咨询绝大部分为现场活动受理。据

投诉情况分析,互联网领域消费纠纷成为投诉热点。图为工作人员教消费者如何辨别产品是否合格。

全媒体记者 林景余 通讯员 粤消宣 摄影报道

2016广东十大消费维权案例

案例1

深圳果壳网虚假注册,目的是骗取消费者钱款。

案例2

房产公司隐瞒商品房合同面积,与实际面积不符。

案例3

某生物公司请“假医生”诊断,售卖假药骗老年人。

案例4

健身房用“充值会费1年后退款”、“倒闭后改头换面”手段欺骗消费者。

案例5

美容院超经营范围,违规操作,致消费者毁容。

案例6

车行无过错,因消费者为特殊家庭,特殊维权获消委会支持。

■制图:苏小珊

案例7

面包店食物致消费者身体不适,消费者网上维权。

案例8

旅游网上代理公司未提示酒店装修状态,消费者休息受影响。

案例9

某商场售卖的煤气炉使用时发生煤气泄漏引发火灾,消费者被烧伤。

案例10

因4S店车辆质量有问题,消费者购买的新车发生事故。



4 美容院

无证美容院违规操作 “美容”变“毁容”

2014年底,张女士经朋友介绍到湛江市开发区汤氏美容院进行脸部激光打斑美容治疗,当场一次性刷卡支付了10次激光打斑美容治疗服务费用及配套护理产品费用,共计21800元。但在激光打斑后,张女士脸部斑点剧增,见光后发炎、水肿、发痒、疼痛,几近毁容。张女士立刻到附近医院皮肤科治疗,医生表示,脸部出现这种状况是由于错误操作激光导致,后期修复大概需要36000元。张女士向美容院

索赔,但美容院拒绝承担任何责任。湛江消委会调查发现,汤氏美容院工商登记的经营范围为美容(不含医疗美容),并未经卫生行政部门登记注册和获得《医疗机构执业许可证》。

处理结果:多次调解无果后,消委会委托律师帮助消费者向法院提起诉讼。2016年12月,湛江市中级人民法院终审判决,汤氏美容院退还消费者全部美容服务费21800元,承担本案全部诉讼费用。

5 无过错

特殊维权获支持 商家退款应点赞

2016年3月9日,82岁老人称儿子黄某背着她,用家里仅有的积蓄向梅州市润汉汽车贸易有限公司(以下简称“车行”),购买了一部6.83万元(包牌价)的北汽幻速汽车,现车行已经办理完购置税、车船税、保险等相关手续。但黄某因重度精神病发作已入院隔离治疗,无法办理提车,家中没有其他积蓄,买车的钱正是其治病的救命钱。老人自知车行不存在过错,但

希望车行能考虑实际情况为她退车退款。

面对这样一宗没有过错的投诉案件,梅州梅江区消委会一时感到为难,但体恤老人家的难处,还是决定介入调解。

处理结果:车行考虑到消费者的特殊家庭情况,同意了老人的要求,并及时派人办理购置税、车船税、保险等税费的退款手续。除无法退返的款项,车行退回消费者6.06万元。