

本报讯 3·15国际消费者权益日来临之际,海口市市场监督管理局整理公布近期发生的10宗消费维权典型案例,为消费者提供更多消费警示,昭示更多实用消费维权知识与方式方法。记者 李波



海口市市场监督管理局公布 10宗消费维权典型案例

物业多收电费被罚4000余元

案例 1

市民集赞领礼品,被告知礼品已送完

李女士在朋友圈看到某眼镜店转发集赞送眼镜的促销广告,广告称:活动期间,关注眼镜店官方微信公众号,转发推文至朋友圈,集满99个赞可免费领取399元全套防蓝光配镜。该推文后备注“活动最终解释权归百视惠眼镜店所有”。李女士转发推文并集了上百个赞,前往海口某商场眼镜店领取眼镜,却被告知当日的免费领取名额已经送完,需第二天过来排队领号,不少市民前往该眼镜店领取眼镜时也遇到同样的情况。李女士认为,该店在未提前告知消费者的情况下,擅自实施限时限量发放免费眼镜的行为不合理。

接到投诉后,海口市市场监管局工作人员立即联系李女士了解情况。该局工作人员责令经营者要按照消费者参与活动的有效日期兑现活动承诺,商家表示同意,并对给消费者造成的困扰表示了歉意。

案例 2

直播间买手表不走时无法退货

2月23日,市民通过12345热线反映,其在抖音一主播“某某钟表”的直播间购买了一块手表,主播销售时承诺:手表质保10年,可享受7天无理由退货服务。但其收到货后发现手表不走时,向抖音平台申请退货。根据平台提供的售后信息,消费者多次拨打售后电话一直无人接听,担心邮寄商品至虚假地址无法退货。消费者希望相关部门能根据该商家公示的营业执照信息,到经营者住所处进行核查,帮忙协商退货事宜。

海口市市场监督管理局执法人员接到投诉后,找到直播间营业执照地址,现场核查确认注册地址不存在。该局建议消费者再联系抖音平台介入或走司法途径维权,并将该经营者列入海南信用信息经营异常名录。

案例 3

健身房转手,新老板不认可健身卡延期使用

某女士通过海口12345热线反映,其在新城吾悦广场某健身房购买了两年的健身卡,2020年,该健身房因经营不善转手,由其他经营者接手。转手前,原健身房向该女士承诺,后续接手经营的健身房在原会员健身卡的有效期限内可延期使用三个月,只需办理转卡就可继续健身。但后续接手的经营者却告知该女士,不认可原健身房延期三个月的承诺。该女士多次与后续接手的经营者协商,均遭态度强硬拒绝,协商无果。

经海口市市场监督管理局工作人员多次调解,后续接手的经营者同意按原健身房承诺,延期使用三个月。消费者表示满意。

案例 4

物业公司多收电费被罚

2020年1月起,陆续有某小区业主反映,该小区物业服务公司以0.83元/度的价格向业主收取电费,高于政府定价标准,存在多收费用问题,小区业主委员会与物业公司多次协商,物业公司依旧按0.83元/度的价格收取电费,协商无果。

根据某小区业主诉求,海口市市场监督管理局于前往该物业公司总部及小区物业服务中心调查取证,查明该小区存在多收费行为,责令小区物业退回多收取的费用,并处罚款4319.46元的行政处罚。

案例 5

会员卡到期商家不退卡内余额

2019年底至2020年初,海口市市场监管局陆续接到陈女士等消费者通过12345热线、全国12315平台、省消费者委员会的投诉。

2016年,消费者与某旅居公寓管理公司签订合同办理“养老会员卡”,该公司工作人员告知消费者三年后如不再续卡,可退还卡内未消费的款项。陈女士等消费者表示,在使用该旅居服务的过程中,该公司没有按照约定及时安排会员入住酒店(基地),且该公司存在部分会员提出退款要求后,拒不退款的情况。陈女士等消费者多次与该公司工作人员沟通无果,工作人员一直在推诿,侵害了消费者的合法权益。

接到投诉后,海口市市场监管局工作人员对陈女士反映的情况展开调查核实。经了解,该旅居公寓管理公司与多家公司以承租方式签订合同,租赁公寓作为旅居经营。2016年,该公司推行长短旅居VIP会员制,与会员签订“会员协议书或会员合同书”,成为会员可享受该公司提供的“候鸟式”旅居。

合同或协议规定:合同有效期满后10个工作日内可如数退还未消费完的会员费(旅居租金)余额;合同有效期内要求退还会员费(旅居租金)要扣总卡金额的15%作为违约金。该旅居公寓管理公司在实际经营中,不按其与会员的实际有效期履行与出租人房租支付约定,因欠缴租金被出租人单方面终止合同。截至2020年4月24日,共有178名会员通过省消费者委员会投诉。该公司负责人在调查中承认与消费者签订合同(协议)中的责任和义务。为维护好消费者合法权益,海口市市场监管局对该公司进行立案调查。

案例 6

家具变形开裂,商家拒绝退款

韩先生在海口龙华区某家具店全款购买“原木家具三件套”等一批家具。家具送到家中后,韩先生发现家具存在板面变形、底板空鼓、多处开裂等质量问题。韩先生多次与店家交涉要求退货退款,均被拒绝。接到投诉后,海口市市场监管局工作人员进行详细调查。经过多次现场调解,商家同意退货退款的要求,双方达成一致,商家当面退清货款。

案例 7

消费满50元才能买口罩

市民通过海口12345热线反映,其在海口中山南路某药店购买口罩时,被要求必须购买满50元的药品才能购买口罩。该市民在药店内购买了2盒药品、一盒椰王烟和3个口罩,后觉不合理要求退款并举报该药店捆绑销售。接到消费者反映的情况后,海口市市场监督管理局工作人员赶往现场调查。工作人员现场发现,该药店还存在未按规定明码标价经营药品的行为。经立案调查,做出责令当事人立即改正,没收经营口罩违法所得6元,罚款30元,未明码标价罚款5000元的行政处罚决定。

案例 8

KTV包厢设最低消费遭质疑

市民某女士到海口金龙路某KTV消费,KTV工作人员告知包厢的最低消费标准为1080元。该女士觉得不合理,同时对娱乐场所能否设置低消存在疑问。经海口市市场监管局工作人员到场了解,该KTV的包厢定价是1080元包含啤酒畅饮项目,而店内有明确标示是包厢的价格,并不是最低消费的价格。工作人员回复投诉人,商家有明码标价,且提前告知了价格,可自行选择是否消费,该女士表示理解。

案例 9

订立合同不合规被罚12000元

海口市市场监督管理局接到12345热线转来件:海口某文化传播公司为搞活动拉票,承诺活动结束后会退还消费者所交的2万元定金。消费者投诉该公司以已签订合同定金不能退为由拒退定金,商家疑存在欺诈行为。经该局工作人员多次协商,消费者同意该公司提出的扣除违约金4000元,将余款退到消费者账户,赠送一套1800元艺术照。该公司合同格式条款因违反《合同违法行为监督处理办法》,该局作出没收违法所得4000元,罚款12000元的行政处罚。

案例 10

退货未在承诺时间内收到退款

某市民通过海口12345热线反映,其在免税店花8800元购买了两件上衣,回家后发发现一件衣服的图标脱胶,多次向免税店售后反映无果。后经厂家鉴定,确定是衣服本身存在质量问题。消费者要求退货退款,并将衣服寄回。免税店售后客服承诺收到衣服后20天内退款,但已超售后承诺时限,消费者未收到退款。海口市市场监督管理局工作人员接到投诉后,联系免税店售后服务部了解情况。相关工作人员表示,由于免税商品退货需向海关部门申请审批,导致退款时间延迟。免税店通过为消费者加急处理,最终消费者收到退款并表示满意。