



市消协发布 2021 年消费维权十大典型案例

盘点我市维权案例 为消费安全敲警钟

□记者 宋馨

在“3·15”国际消费者权益日来临之际，周口市消协向社会公布2021年度十大消费维权典型案例，对案例的处理过程、结果、涉及的相关法律法规进行解析，提醒广大消费者如遇到类似事件，应如何保护自身的合法权益。通过典型案例分析，营造全社会共同关注和参与消费维权的氛围，提高消费者维权意识，筑牢消费市场健康发展基础，营造优质的消费环境及配套服务，助力周口高质量发展。

案例一：中介不退意向金 消协调解终退款

【案情简介】

2021年7月19日，消费者刘先生向市消协投诉称：2021年5月14日，刘先生通过某中介公司看上了周口市碧桂园小区的一套商品房。中介说，看中这套房子的人比较多，如果刘先生看中的话，可以先交2万元定金，为刘先生保留3天。刘先生觉得房子还可以，没有多想就交了2万元。中介开了收据，既没让刘先生和房东见面，也没与他签订购房合同，只约定房价不超过105万元。过了两个月，刘先生得知自己看中的那套房子已经被另外一家中介公司卖给别人了，刘先生找中介退款未果，中介称刘先生的2万元钱已经作为定金转给房东了，房东不退。多次协商未果，刘先生便到市消协投诉。

【处理过程及结果】

市消协接到投诉后，立即组织人员进行调查。经调查，房东确实收到了2万元定金，是某中介公司转的，约定房价110万元，具体是谁的定金房东也不知道。房东5月14日收到定金，而中介说刘先生的定金是5月22日通过微信转的。问及聊天记录，中介以手机坏了等为由不提供相关凭证。房东说，之所以不退定金，是因为中介违约，他曾在5月份两次回周签订购房合同，结果都未能成功，且两次的签约对象均非刘先生。2021年7月，房东准备通过另外一家中介公司把房子卖给他人，办理房子解押之前，他专门到某中介公司核实，得知当时没有人要买他的房子，他就委托另外一家中介公司把他的房子卖了。调查还发现，中介开给刘先生的收据上标有代收某房的“定金”字样，约定价格105万元。但标注的字迹不清楚，刘先生当时也没在意。综上所述推断，中介收的所谓“定金”不止一个人的，这应该是中介的套路。经消协多次沟通协调，最终中介退还了刘先生的2万元定金。

【案例评析】

根据《房地产经纪管理办法》第二十四条：“房地产交易当事人约定由房地产经纪机构代收代付交易资金的，应当通过房地产经纪机构在银行开设的客户交易结算资金专用存款账户划转交易资金。交易资金的划转应当通过房地产交易资金支

付方和房地产经纪机构的签字和盖章。”中介在此案中未履行规定程序，虽然中介在收据上标注代收“定金”字样，但在价格没有谈妥、没有签订购房合同、未经消费者签字确认同意的情况下，中介无权把钱转给房东。中介理应将2万元定金退还给刘先生。

市消协提醒消费者：通过中介购房时，要先签订购房合同再交定金。对于中介的格式合同，要仔细阅读合同条款，不明之处当面问清，双方的权利和义务要明确，不能图省事，交钱了事。防止中介利用格式合同损害自己的合法权益。

案例二：4S店截留消费者车险保费

【案情简介】

2021年9月13日，市消协接到西华县王女士投诉称：2020年8月，她在周口市川汇区某4S店购买某品牌轿车一辆，价值17.4万元。9月11日提车时办理了两年分期付款，当时4S店强制要求王女士一次性购买了两年车全险共1.7317万元。2021年7月8日王女士车辆交易过户时，向保险公司申请退保。2021年9月4日保险公司给王女士退回保费1020元。王女士觉得退款与所支付4S店保费差额太大，又去保险公司进行了查询，结果发现4S店只向保险公司缴了1.0842万元，剩余6475元并未缴给保险公司。其间，王女士一直与4S店协商处理未果，所以投诉到市消协。

【处理过程及结果】

接到投诉后，市消协立即进行调查核实。经查明，4S店确实是未将王女士支付的1.7317万元保费全额投保，只缴了1.0842万元，并且当时也没将保单交给王女士，一直到退保时王女士才知道自己的保费被“截留”了。经消协多次调解，该4S店将多收取的6475元保费退给了王女士，另外保险公司在扣除9个月承保费用5848元后，将剩余5000元全部退还给王女士。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第八条规定，此案中，4S店很明显是侵犯了消费者的知情权，并且涉嫌消费欺诈。

市消协提醒消费者：在购车过程中一定要提高维权意识，其间缴纳任何费用都要索要单据凭证，仔细查看每项条款，以避免带来不必要的损失。

案例三：新购电动四轮车故障多 消协帮助维权换新

【案情简介】

2021年1月，消费者王女士在周口市川汇区交通大道某电动车专卖店以2万多元的价格购买了一辆电动四轮车。该电动车使用没几天，就频繁出现行走中断电故障及电瓶损坏动力不足的问题，王女士多次找经营者进行维修，故障仍然不能

彻底排除。王女士要求经营者更换新车，经营者以故障可能是消费者操作使用不当造成的为由不予退换。王女士与经营者多次协商不成，无奈之下便到市消协请求帮助维权。

【处理过程及结果】

市消协接到投诉后，立即派工作人员进行调查核实消费者反映的情况。经核实，消费者反映情况基本属实。市消协及时与经营者进行沟通，经营者说电动车是厂家生产的，出厂时都有合格证，厂家不同意退换。市消协随即与生产厂家取得联系，明确指出电动车频繁出现行走中断电属于性能故障，经多次维修仍不能保证消费者正常使用，而且在行车过程中可能会因为出现此类故障处置不当而导致突发情况造成交通事故，存在严重安全隐患。根据《消法》第二十三条规定，耐用商品的瑕疵举证责任由经营者承担。因此，消费者提出的换车要求合理合法，应当予以支持。

最终，厂家同意免费为消费者更换新车，消费者非常满意。

【案例评析】

本案中，电动车频繁出现行走中断电故障，明显属于车辆性能故障，经营者说故障可能是消费者操作使用不当造成的，根据《消法》第二十三条规定，经营者负有举证责任，但经营者始终无法证明该车发生的故障是由消费者人为造成的，因此，消费者提出的换车要求合理合法，应当予以支持。

市消协提醒消费者：最好选购大品牌有保障的电动车。

案例四：汽车尾灯质量差 消协调解免费换

【案情简介】

2021年7月26日，消费者于先生向川汇区消协投诉称：2018年11月，他在川汇区某4S店购买2018款两厢版红色奥迪A3一辆，价格16.5万元，厂家及4S店共计送5次保养，但未与他签订正式的购车合同。2021年6月20日，于先生发现汽车后尾灯全部出现炸裂，外部无任何碰撞、挤压等痕迹。6月28日他与4S店联系，并将车辆开往店内进行检查，工作人员确认排除外力作用导致尾灯炸裂，属严重质量问题，后与厂家进行沟通，在“三包”期限内可以给予免费更换。可是，7月26日，于先生要求4S店更换汽车后尾灯时，却被告知尾灯炸裂不属于质量问题，拒绝更换。

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《消法》等相关法律法规，生产者、销售者依法应当对汽车尾灯进行无条件更换，并赔偿当事人的损失。

【处理过程及结果】

川汇区消协以尾灯炸裂是否属于质量问题作为调解的突破口，经调查确认，投诉人6月28日与4S

店联系，并将车辆开往店内进行检查，工作人员确认排除外力作用导致尾灯炸裂，属严重质量问题，情况属实。根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》和《消法》有关规定，在家用汽车产品“三包”有效期内，4S店应该免费为消费者更换尾灯。后经多次调解，4S店免费为于先生更换了汽车尾灯。

案例五：购买商品分量不足，有权要求赔偿损失

【案情简介】

2021年5月23日，侯女士向太康县消协投诉称：她于2021年5月22日在太康县某钢材批发部购买了12#安钢80支，回家后发现该批次钢筋粗细不一样。侯女士多次找商家协商未果，无奈之下到该县消协投诉，要求退货并赔偿经济损失。

【处理过程及结果】

太康县消协接到投诉后，及时派工作人员进行调查调解。经过调查了解：该商户不承认该批次产品是他所卖，因此不愿进行调解。后经消协工作人员多次做工作，商家最终同意调解。双方最终达成如下协议：1.由商家支付消费者共计6000元作为补偿；2.侯女士购买的此批钢筋为其所有；3.双方签订调解书后，侯女士不再追究商家任何法律责任。

【案例评析】

根据《消法》和《产品质量法》的规定，商家销售产品和服务，应当保证提供的商品和服务符合人身财产安全的要求。消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到侵害的，可以向经营者要求赔偿。

案例六：销售锅炉拒安装 依法调解促双赢

【案情简介】

2021年6月11日，投诉人钟先生向太康县消协投诉称，其2020年12月7日在太康县某公司以23万元的价格购进一台DZH4-1.25-SC11生物质蒸汽锅炉，无人安装，也未给发票，要求维权。

【处理过程及结果】

接到投诉后，太康县消协工作人员到该公司积极展开调查。经查：该公司证照齐全，并与钟先生签订有供货合同(合同编号：ZDXS202012071)一份。对于客户称无人进行安装、未开发票的情况，该公司负责人解释称是因为钟先生违反合同约定，尚欠3万元余款未结清。

经多次协调、耐心调解，促成双方达成一致意见：该公司同意派技术人员前往钟先生处完成安装任务，钟先生把3万元余款结清。

【案例评析】

根据《消法》第五十三条规定，投诉人钟先生有错在先，为化解消费纠纷，经工作人员沟通协调，取得了当事双方的信任，该公司先行安装，投诉人满意后将3万元余款结清。③9

(下转5版)