

## 2023

## 消费维权典型案例公布

■ 本报记者 韩爱青

## 1 蔚来

## 新车两次出现故障

## ▶▶ 案例简介

2023年11月1日,消费者孟女士在天津港保税区空港经济区空港蔚来汽车服务中心(以下简称蔚来)购买了一辆蔚来ES8新能源车,总计消费51.7万元。其后,车辆于11月23日和12月3日在高速公路行驶时出现“时速80公里就自动刹车”等问题,中控屏出现制动防抱死系统故障、制动能量回收受限、电子驻车故障、转向助力系统异常、车身稳定故障、逆变器故障、车辆限速等9个故障提示。孟女士诉求换车或退车,与蔚来协商未果,2023年12月7日投诉到天津港保税区消费者协会。

## ▶▶ 调解过程及结果

天津港保税区消费者协会调查确认消费者投诉情况属实。调解初期,蔚来提出该车作为二手车以35万元回收的解决方案,孟女士不认可。后经工作人员多次沟通调解,双方达成一致,蔚来对该车进行退车退款处理,孟女士表示满意。

## ▶▶ 案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,消费者九大权利的第一项就是安全权,这是最主要最基本的人身权利,没有安全权,其他权利就失去了意义。消费者可以依法主动行使安全权诉求,即有权要求经营者提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求和标准。本案例中,消费者所购新车行驶不到一个月,在高速公路驾车出现自动刹车等问题,存在制动系统、转向系统等多个故障提示,经营者应当承担相应的法律责任。

## 2 拼家装修

## 报价低隐性增项收费高

## ▶▶ 案例简介

因住宅有装修需求,对比多家装修公司后,消费者范先生被津南区辛庄镇月星家居广场拼家网络科技有限公司(以下简称拼家)的低报价广告所吸引。2023年4月30日,双方签订了《住宅装饰装修工程施工合同条款》,手写约定“工程报价单施工项目及数量无增加,乙方无增项,工程报价单优惠后总价为63500元整”。

范先生按照合同约定交付60%首期款共计38100元后,拼家的工人5月19日进场施工,拆砸一面墙后开始进行水电改造工程。6月4日,范先生收到拼家发来的水电改造缴费通知,要求补缴打折后的水电施工费35653元(打折前36513元)。范先生认为,面积为63平方米的房屋仅水电改造就产生如此高额的费用,属低价诱骗、恶意增加费用。双方沟通未果,拼家停工。6月9日,范先生投诉到津南区消费者协会,诉求解除装修合同,并要求拼家退还20000元。

## ▶▶ 调解过程及结果

津南区消费者协会受理了范先生的投诉,工作人员查看了拼家装修合同等材料,在“天津拼家网装饰工程报价单(合同附表1)”的“(六)其他项目费用”中对水路、电路改造预收(隐蔽工程)存在以下表述“此项为隐蔽工程预收项,根据业主使用要求,现场定位,按施工中实际发生工程量计算,多退少补。施工数量以米为单位,价格以乙方公司报价为准,按实际发生量计算,施工数量增收15%损耗”。同时,类似“价格依据乙方公司报价为准”的表述在合同及附件中多次出现。

津南区消费者协会针对范先生投诉装修不断加价、承诺与合同不符以及合同涉嫌存在对消费者不公平条款等问题,约谈拼家,要求5个工作日内对调查问题进行回复。6月15日,拼家回函,认为甲方范先生违约在先,“应追讨工程款总价的25%违约金15875元,设计费6330元,绘图费6330元,测量费2000元,已发生工程拆砸费3000元,水电改造费用35653元,合计费用69188元。”

后经调解,双方协商的解决方案为所缴首期款不退不补,解除装修合同。

## ▶▶ 案例评析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《中华人民共和国民法典》也规定了一些情形下,格式条款无效。家装消费投诉中,低报价、高水电改造等增项费引发的纠纷占比较大。该案例中,拼家在合

装修水电改造“自定义”高额收费、未成年人独自购买高额手机、老年人听讲座买药退货难、汽车智能服务不尽如人意……在“3·15”国际消费者权益保护日到来之际,本报联合天津市消费者协会,在2023年全市各级消协受理的投诉案件中,选出十件消费维权典型案例予以公布,以案普法,提示消费者依法理性维护自身合法权益,同时警示经营者合法经营,积极履约践诺。

同及附件中多处约定价格以该公司报价为准,属于排除、剥夺消费者权利,扩大经营者权利,加重消费者责任,双方权利义务不对等。天津市消费者协会提示广大消费者:签订装修合同尽量使用示范合同文本,认真审核手写部分及合同附件内容,一定要特别关注并明确约定水电等隐蔽工程费用,对不清楚或疑问事项需仔细沟通落实到文字中。

## 3 海品源食品店

## 闭店拖延退款承诺

## ▶▶ 案例简介

2021年11月,消费者杨大爷和老伴儿前往东丽区津塘路环岛大连海参店参加健康讲座活动,在店员卖力推销和承诺服用产品“身体可完全改善”的情况下,基于对自身血压等健康方面的需求,购买了6个疗程的骨髓双参肽饮品两份,每份29880元。在服用两个月后,两人血压高的问题并未得到改善。

杨大爷与经营者协商一致,退掉一份产品,先期退还三分之一的钱款9960元,余款待日后再退。

可2022年6月,杨大爷发现该店铺关闭,多次联系经营者未果,2023年4月18日,他无奈之下投诉到东丽区消费者协会。

## ▶▶ 调解过程及结果

尽管经营者已经闭店,不符合受理条件,但出于对老年群体投诉的关注,东丽区消费者协会受理了杨大爷的投诉。在杨大爷提交的投诉材料中,有一份盖有“天津市东丽区海品源食品店”印章的“环岛大连海参承诺书”,内容为:购买本公司骨髓双参肽6份,若6个疗程用完后身体未完全改善,公司承诺负责到底,后期本公司继续提供骨髓双参肽直至身体完全改善。

经调查确认,该店主体登记信息没有注销。东丽区消费者协会工作人员多次电话联系杨大爷提供的该店联系人,调查骨髓双参肽饮品宣传情况,要求其履行承诺,尽快为杨大爷退还剩余钱款。

经调解,杨大爷2023年5月11日收到应退还余款。

## ▶▶ 案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,经营者闭店且拒绝联系消费者,不履行退款承诺,违背了诚实信用原则,经营者应依双方约定办理退款。东丽区消费者协会提示老年消费者:谨慎参加各种免费讲座、体检、义诊、体验、旅游等活动,不要被经营者的夸大宣传所诱导,掌握保健食品、药品相关知识,理性消费、科学消费,提升防范意识,维护好自身合法权益。

## 4 抖音直播间

## 卖货不发货平台帮退款

## ▶▶ 案例简介

2023年10月2日,消费者李女士在抖音直播间观看直播时,通过平台链接下单订购一条价格99元的黄金项链。下单后一星期,她一直未收到饰品,也无法联系到直播间商家。10月11日,她前往静海区消费者协会反映情况。

## ▶▶ 调解过程及结果

静海区消费者协会工作人员查看了李女士在抖音直播网络平台的相关订单、快递物流等信息后,确认情况属实。但因归属管辖问题,无法正式受理。工作人员协助李女士联系抖音平台客服,在核实确认下单订购、付款以及订单尚未发货等事实和证据的基础上,宣讲相关法律法规,并依抖音极速退款服务规范等平台承诺说明诉求。最终,抖音平台为李女士办理了先行退款手续。

## ▶▶ 案例评析

直播带货已经成为最热的购物方式之一,主播不仅应遵守其向消费者所作的购物优惠或者承诺,还应执行平台销售规则。网络直播间销售商品损害消费者合法权益,网络直播营销平台经营者不能提供

直播间运营者的真实姓名、名称、地址和有效联系方式,消费者可要求网络直播营销平台经营者承担赔偿责任。静海区消费者协会提示:直播购物的消费者应选择正规和知名度高的直播平台,关注及留存购买前后的沟通记录,对比销售页面商品介绍与主播推广是否一致,留存与自己有重大利害关系的信息视频录屏或截图。出现问题与主播、商家或平台沟通和解,协商不成及时向消费者协会或有关行政部门投诉,积极维护自身合法权益。

## 5 华润万家

## 海报承诺换购商品不兑现

## ▶▶ 案例简介

滨海新区塘沽福州道华润万家超市店内海报宣传:节日期间到店消费单笔满98元(2023年1月21日到1月31日),加1元可兑换可乐1罐。消费者刘女士2023年1月21日到该店购物消费,满足海报承诺的兑换条件,想参加换购活动时却被店员拒绝。店员表示,兑换活动的可乐数量有限,已经全部兑换完毕。刘女士不认可,向滨海新区消费者协会杭州道分会投诉,要求华润万家按海报宣传换购商品。

## ▶▶ 调解过程及结果

滨海新区消费者协会杭州道分会工作人员联系华润万家超市,核实情况并开展调查,确认刘女士投诉情况属实。经查,华润万家在开展这次促销宣传活动中存在以下问题:一是未保证兑换的商品在促销期间数量充足;二是在限量促销活动期间,商品兑换完毕未即时明示;三是未完整明示促销规则、促销期限以及相关限制性条件等促销活动内容,且不能向消费者明确解释清楚原因。

经调解,华润万家超市按宣传海报内容为刘女士兑换了商品。

## ▶▶ 案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《零售商促销行为管理办法》的相关规定,零售商开展限时促销活动的,应当保证商品在促销时段内的充足供应,明示促销商品的具体数量;限量促销的,促销商品售完后应立即明示。经营者在开展促销活动时应将促销内容要素依相关规定标示完整,积极履行海报承诺责任。

## 6 金和力

## 向未成年人售卖手机

## ▶▶ 案例简介

2023年2月2日,消费者任女士13岁的孩子任某在金和力通讯器材经营部(以下简称金和力)购买了一台华为荣耀畅玩40手机,花费1598元,店员当场帮孩子激活了手机,随后孩子把手机带回家。任女士发现后联系金和力,表示并未使用此手机,要求退掉孩子所购手机,被经营者拒绝。第二天,任女士将此事投诉到西青区消费者协会,诉求退机退款。

## ▶▶ 调解过程及结果

西青区消费者协会与金和力沟通中,经营者称店内激活手机,是征求购机人同意后才操作的。西青区消费者协会工作人员向经营者普及了未成年人购买行为的法律规定,强调经营者在经营活动中应尽到合理审查义务。经营者最终同意扣掉部分手机款后办理退货退款,任女士对调解结果表示满意。

## ▶▶ 案例评析

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,不满十八周岁的自然人为未成年人,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人。限制民事行为能力人只能进行与年龄、智力相适应的民事活动。付款1598元购买手机应认定为大额资产的交易行为,超出了13岁未成年人的民事活动范围,消费行为的

有效性须经其家长事先同意或事后追认。对孩子擅自购买手机的行为,家长监护职责履行不到位,也应承担部分过错责任造成的经济损失。

## 7 陆氏防水

## 漏水维修高收费拒质保

## ▶▶ 案例简介

2023年4月15日,消费者周女士因家中漏水,在网上查询广告后,联系到了天津市陆氏防水工程有限公司(以下简称陆氏防水),签订维修合同。因事先未仔细查看合同中明确表示的“最终按实际收费”条款,虽然对最终8000余元的维修费不满,但她还是无奈支付了全部费用。

进入雨季,周女士发现家中又开始漏水,按照合同10年保修的约定,她立即联系陆氏防水相关负责人,但电话一直处于无人接听状态,微信联系后对方告知已辞职,再联系陆氏防水售后电话显示关机。

7月30日,周女士将此事投诉到津南区消费者协会,诉求“陆氏防水”按约定解决家中漏水问题。

## ▶▶ 调解过程及结果

津南区消费者协会工作人员按消费者提供的联系方式,均无法联系到陆氏防水,实地到达企业注册地,发现大门紧锁。其后,工作人员通过相关部门联系到陆氏防水负责人,讲解了法律法规知识,督促其履行合同约定的售后保修责任。经调解,陆氏防水为周女士家漏水点位进行了维修。

## ▶▶ 案例评析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条:经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。本案例中,消费者应在确认经营者相应维修资质后,与其约定维修方案,并签订合同,注明所用材料、维修项目、费用明细、售后服务等,在双方达成一致的情况下再进行维修服务,谨防经营者以口头低报价的方式引诱客户,然后以其他方式更改报价,导致最后消费者支付的金额远高于原本的预算。同时,经营者应当履行承诺,提供售后保修服务。

## 8 格芮婚礼

## 跟收违规超收定金

## ▶▶ 案例简介

2023年7月6日,消费者杨女士在宁河区天津格芮婚纱摄影艺术馆(以下简称格芮)预定婚礼跟妆,约定跟妆费用1200元,格芮收取定金800元。杨女士因为个人原因,7月8日通知格芮取消跟妆服务。

在查询相关法规后,杨女士认为格芮收取定金数额超过了相关规定,要求退还多收的定金,格芮拒绝退款。7月25日,她向宁河区消费者协会投诉,诉求退还定金费用。

## ▶▶ 调解过程及结果

宁河区消费者协会的工作人员查验了杨女士的消费记录,确认投诉信息属实。杨女士表示7月8日就通知格芮取消跟妆服务,距离婚礼还有很长一段时间。格芮表示化妆师日期已经确定,按照行业惯例不能退款,且杨女士经过了提前试妆,退费需要扣除200元试妆费用。

经调解,格芮同意扣除合同总额的20%和试妆费后退还余款,杨女士认可。

## ▶▶ 案例评析

《中华人民共和国民法典》第五百八十六条规定:当事人可以约定一方方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。定金的数额由当事人约定;但是,不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力。“定金”是一个规范的法律概念,有法定的履行规则,因给付定金一方原因导致合同不能履行时,其已交付定金是不予退还的;如是因为收受定金一方原因导致合同无法履行,则应双倍返还已收定金。

本案例中,消费者取消合同,经营者对

收取的定金可以不退。但经营者收取的定金明显高于“不得超过主合同标的额的百分之二十”的法律规定,超出部分是没有法定效力的。

## 9 珈禾外卖

## 包装重复收费否则无法下单

## ▶▶ 案例简介

2023年3月22日,消费者刘女士在饿了么平台的天津市滨海新区珈禾餐饮店(以下简称珈禾)点外卖,结账时发现被收取餐品包装费2元和锅底口味包装费2元,如果不点锅底口味就无法下单。刘女士认为不合理,3月24日投诉至滨海新区消费者协会杭州道分会。

## ▶▶ 调解过程及结果

滨海新区消费者协会杭州道分会工作人员在饿了么平台模拟订购珈禾外卖,确认刘女士投诉情况属实,随即联系珈禾。工作人员向经营者说明消费者享有知情权和选择权,外卖订单同时收取套餐包装费、口味包装费,两项收费项目说明不清且为必选项,涉嫌把经营成本转嫁给消费者,应退还重复收取的包装费用。

经调解,珈禾退回2元包装费,并取消了外卖点餐的口味包装费。

## ▶▶ 案例评析

中国包装联合会与饿了么平台共同发布的《外卖食品包装通用要求》团体标准规定:外卖食品包装宜通过合理设计包装结构,减少包装层数和件数,不应过度包装。饿了么平台也公开表态,平台提倡商家适度、合理使用餐具包装,并对商家包装费设定收费上限,确保商家自主设置的包装费用符合基本的包装成本标准。根据要求,商家必须在下单结算页面清晰展示打包费用明细,严禁任何形式的强制收费。

在满足食品安全兼顾环保要求的同时,经营者自主定价的“打包费”应依法合理收取。本案例中,商家重复收取包装费,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,侵害了消费者公平交易权、自主选择权等合法权益。

## 10 北汽集团

## BJ90汽车手机互联功能受限

## ▶▶ 案例简介

2022年12月,消费者栾先生购买了一辆北京汽车集团有限公司(以下简称北汽集团)的北京BJ90汽车。使用中发现在用该车USB给手机充电时,中控屏显示手机互联弹窗,取消后仍继续弹窗,中控屏无法使用其他功能,干扰驾驶员注意力。

栾先生与北汽集团及天津4S店沟通,4S店多次进行调试,问题一直未得到解决。北汽集团最终处理意见是因该车手机互联功能只能用安卓4.2系统的手机,需栾先生自行适配,不再提供其他方案。

栾先生不认可,认为该车实际的手机互联功能与说明书不符,且北汽集团提出的操作系统版本手机无处购买,2023年4月13日,他就此事投诉到天津市消费者协会,诉求车机系统提升、更换或经济补偿。

## ▶▶ 调解过程及结果

天津市消费者协会立即进行调查调解,栾先生投诉的北京BJ90汽车手机互联功能无法使用情况属实,查询随车的“北京BJ90车型车载音响系统手册”第24页标注:“USB手机互联功能仅支持安装安卓系统的手机,要求安卓系统版本在4.2以上”。

在与4S店、北汽集团电话沟通后,天津市消费者协会2023年4月27日向北汽集团发送投诉调查函,调查手机互联功能受限原因等问题。北汽集团复函称:“目前该车的手机互联功能在面向高版本的手机系统时无法连接成功。客户手机系统版本高致使手机互联功能无法使用。针对车辆使用说明书‘手机互联功能仅支持安卓系统版本在4.2以上’的信息存在错误表达之处,已安排内部责任部门进行使用说明书整改。针对该客户问题,已多次向客户致电说明,后期如客户仍有疑问我司将继续积极向客户回复解释,并愿意和解事宜进行沟通。”

针对北京BJ90汽车使用说明书与实际不符、手机互联功能受限等问题,天津市消费者协会约谈了北汽集团。经调解,北汽集团给消费者一定数额经济赔偿,栾先生表示满意。

## ▶▶ 案例评析

本案例中,经营者交付的汽车不具备宣称的“手机互联功能仅支持安卓系统版本在4.2以上”功能,未提前告知消费者,按照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国民法典》的相关规定,属于履行合同不符合约定,应当适当承担相应的违约责任。

新车两次出现故障

家装低报价改造费用高

跟收违规超收定金

抖音直播间卖货不发货

