



生活服务类典型案例

本报记者 李严

买到过期饮料、食品,该怎么办?是自认倒霉,还是维护自己的合法权益?

谈好的价格,商家临时加价怎么办?

预付了几年的培训费用,无法前去培训,培训机构不退款怎么办……

为了增强广大消费者的维权意识,营造和谐的消费环境,日前,淮河早报、淮南网记者采访了市消保委,针对生活中容易遇到的问题,整理出了几个典型案例,给市民提供参考。



案例一:过期饮料案

案情简介:2022年1月,消费者黄先生反映,他在凤台县某商家购买了一瓶饮料,后发现饮料已过保质期。

处理过程:接到投诉后,凤台县消保委经调查,经营者承认因工作不细致,导致两瓶过期饮料未被排查出,经调解,经营者赔偿1000元。

案件评析:这是一起食品过期案。食品问题无小事,商家在经营时,应当及时排除存在问题的食品。本案中,因经营者工作疏忽,导致两瓶饮料过期未查出,依据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条“……生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外”,经调解,经营者赔偿消费者1000元。

案例二:婚庆公司瑕疵案

案情简介:2022年5月,消费者王女士投诉,称田家庵区某婚庆公司在为其办完婚庆后,迟迟不交付视频,她担心存在问题。

处理过程:田家庵区消保委接到投诉后,联系婚庆公司了解情况,并督促经营者尽快与消费者达成和解。经调解,经营者退还消费者1000元,并承诺尽快把婚礼视频发送给她。

案件评析:这是一起婚庆投诉案。结婚是人生大事,消费者为了让人生不留遗憾,往往会选择婚庆公司操办,婚庆公司应当重视消费者需求。本案中,该婚庆公司拍摄了视频却迟迟不交付,导致消费者担心自己人生重大时刻没有被记录下来。依据《中华人民共和国民法典》第五百零九条“当事人应当按照约定全面履行自己的义务”,《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务”之规定,经营者应当及时把婚庆视频做好交付。

双方争议后,经田家庵区消保委调解,经营者退还1000元作为补偿,并承诺及时将视频做好,发给消费者。

案例三:擅自加收费用案

案情简介:2022年5月,消费者江女士投

诉,她在八公山区某野营基地花费168元订购一个野营套餐,因自带餐品,商家要求其临时支付清理费100元,对此她十分不满。

处理过程:经八公山区消保委了解,当事人并未缴纳100元场地清理费用。工作人员向野营基地宣传了有关法律条款,告知经营者在制定经营规则时,应当尊重消费者的合法权益,让消费者行使相关权益。

案情简介:这是一起擅自加收费用引起的纠纷。本案中,经营者制定经营规则时应当遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效”的规定,不得设置不合理收费规则,同时,应当向消费者提起声明收费项目及注意事项。

本案发生后,八公山区消保委及时向经营者宣传有关法律规定,提升经营者的诚信守法意识。

案例四:消费受限制案

案情简介:2022年5月,消费者朱先生投诉,称他的孩子在田家庵区某家电线下体验店扫码,被告知中奖,可免费领取联想品牌的平板电脑。后发现云闪付被扣除6800元,店员告知这6800元可在10年内用于线上消费,但他发现经营者所说的优惠券无法在淘宝、拼多多、京东商城等使用,仅可在该店要求下载的某APP上使用,消费者表示不满。

处理过程:田家庵区消保委接到投诉后,了解案件发生情况,并向经营者宣传有关法律规定,告知经营者应当依法经营,不得进行不实宣传。经田家庵区消保委调解,经营者退还消费者6800元。

案件评析:这是一起因消费受限引起的投诉。本案中,经营者向消费者推销商品,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的

质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价”之规定,经营者应当介绍准确信息。本案中,经营者宣传消费者中奖,赠送平板电脑,实际上却扣除了消费者6800元,且所谓的免费赠送,实际上是赠送所谓消费券,并限制消费者只能在店内下载的APP上使用。而依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选”之规定,经营者侵犯了消费者的选择权。

本案中,田家庵区消保委要求经营者遵守法规,退还消费者费用。

案例五:儿童培训案

案情简介:2022年10月,一消费者投诉,称其在2022年6月份在某儿童跆拳道馆办理了3年的跆拳道培训,交费金额8500元,由于私人原因孩子没能去学习,所以和跆拳道馆申请退款,而该馆负责人以公司规定不退费为由拒绝协商。

处理过程:经田家庵区消保委调解,经营者退还消费者6000元。

案件评析:这是一起预付式消费。本案中,消费者给孩子报名参加儿童跆拳道馆,并交付了三年的费用。依据《中华人民共和国民法典》第五百零九条“当事人应当按照约定全面履行自己的义务”,消费者应当按照要求上课,但合同签订时间较长,儿童又属于较难控制的对象,消费者因此想终止合同退款,经营者应当予以理解。

同时,依据《教育部等六部门关于加强校外培训机构预收费监管工作的通知》,经营者在进行校外培训机构预收费时,应当签订《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》,严禁利用不公平格式条款侵害学员合法权益。

本案中,田家庵区消保委向经营者宣传有关法律规定,协商解决消费纠纷,最终经营者退还消费者6000元。