

# 二手车、网购、婚介、家具合同……

## 市消保委发布2022年度消费投诉十大典型案例

3月15日是国际消费者权益日,为加强消费教育引导,更好地促进消费市场健康发展和诚信自律,青岛市消保委公布了全市消保委系统十大消费投诉典型案例。内容主要涉及二手车、网络购物、家具合同、违约金、婚介等方面,旨在通过以案析法,为消费者维权支招。

### 车辆保养出故障

2022年1月,贾先生将汽车送至青岛某汽车4S店例行保养及更换机油,提车当日返回途中,车辆发生卡死故障,由该4S店重新拖回店中检修。双方就故障责任划分发生纠纷。经市消保委调查调解,由车行以45000元的价格将车辆予以收

购,并将售车款提前转给消费者。

**评析:**本案的难点在于确定汽车卡死的原因。消保委工作人员以汽车在保养后驶离途中卡死为突破口,倡导经营者作为消费维权第一责任人,“谁销售商品谁负责,谁提供服务谁负责”,促成双方和解。

### 网签合同难履约

2022年1月6日,王先生投诉称自己于2021年底与青岛某装修公司在网上签订了房屋装修合同,通过查看网上图片等信息,预订了全部装修项目,并交纳首期装修费49800元,约定年底开工。但当装修开工时,王先生却发现装修公司网上承诺预订的很多建材品牌与实物大相径庭,遂要求退费并解除合同,遭到装修公司多次拒绝。经市

消保委调解,装修公司认识到网签合同中确实存在诸多不利于消费者的内容,同意为消费者全额退费。

**评析:**经营者除了要依法履行法定义务外,还应当履行约定义务。该案属于网签合同,装修公司理应为消费者提供真实的产品图片或视频,并依法履行合同约定,而非模糊标注,混淆产品的品牌、价格,引起消费者的误解。

### 二手车存猫腻

2022年2月15日,张先生花费11.6万元从某汽车服务站购买某品牌18款智进版二手车,购车时商家明确表示该车里程为7万多公里,无事故,并签订协议。3月初,张先生去4S店保养时,发现该车实际公里数为13万公里,同时前后保险杠和后机盖都经过维修钣金,并且实际车型是16款。张先生请求市消保委、市汽车维修行业协会消费维权投诉(服务)站联合调处,要求退

车并且赔偿车辆保养费、误工费等1万余元。经市消保委、投诉站调解,商家以11.65万元回购了已经办理了过户的车辆,消费者成功获得了退款以及补偿。

**评析:**建议消费者在购买二手车时主动签订购车协议,将车型、价格、车况、公里数、售后服务等约束条款体现在书面上。同时,要检查车辆登记证,查询车辆过户次数、迁入地。

### 标识不清引纠纷

2022年8月10日,耿先生到西海岸新区某家居广场选购某品牌头等舱家具系列产品,与商家签订了预订合同,交费32500元。送货后,耿先生发现床和其他家具是网购系列,认为商家欺骗自己,要求退款但遭拒。经西海岸新区消保委调解,商家同意耿

先生在任意一家该品牌店铺换购同等价格的任一型号产品。

**评析:**消费者与商家签预订合同时,应明确约定产品系列,商家应主动对商品及服务信息进行披露和展示,否则就侵犯消费者的知情权。

### 高额违约金引争议

2022年10月9日,王女士向西海岸新区消保委反映,2017年她在某健身中心办理了健身卡,因健身教练更换频繁和个人身体原因,没能持续健身,希望健身中心退还剩余费用49800元。王女士认为健身房按协议扣除25%的违约金过高。经协调,健身房按照10%违约金退费。

**评析:**《民法典》规定,当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约

金低于造成的损失,人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加;约定的违约金过分高于造成的损失,人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。

### 案例一

### 案例六

### 家具定制无合同

2022年4月,王先生向城阳区消保委反映,自己在某家居装饰商场花费20余万元进行全屋定制,送货后发现家具出现很多质量问题,多次联系商家要求解决问题未果。经调解,最终商家为王先生更换了所有出现问题的家具,并赔偿2万元。

**评析:**尽管消费者未与商家签订定制合同,但在家具出现质量问

题、家具与实物样品不符时,经营者仍应依法承担退货、换货、修理的责任;同时,双方的聊天记录、家具照片都可成为消费者维权的证据。建议消费者在消费涉及金额较大或周期较长的商品或服务时,主动与商家签订书面合同,约定服务内容、期限以及违约责任等,以有利于约束商家履行义务。

### 案例二

### 案例七

### 姻缘未成退费难

2022年11月,王女士前往青岛某婚恋公司进行婚恋咨询,当天下午签约加入了会员,并交纳了15800元。回家后,感到后悔的王女士提出解约以及全额退款,婚恋公司要扣除30%的违约金。王女士认为婚恋公司尚未提供任何服务,理应退还全款。经市南区消保委调解,婚恋公司向消费者王女士全额退费15800元。

**评析:**本案双方在合同中对权利义务做出了明确约定,合同自签订时生效,违约方应按照合同承担30%的违约责任。王女士在签订合同后单方要求解除合同,属于违约行为。情理与法理并不完全同行,据此,市南区消保委工作人员倡导消费者应理性消费,经营者也应在签订合同前向消费者释明合同的权利义务。

### 案例三

### 案例八

### 网购快件难追寻

2022年5月,崂山区消保委沙子口分会接到杭州消费者林先生反映,其通过微信平台在某茶叶店购买了两箱茶叶,共花费16000元,但只收到了一箱,还有一箱价值8000元的茶叶在快递运送过程中丢失。林先生要求商家尽快补发一箱茶叶,或退还8000元购物款,商家并未做处理。因双方当事人分隔两

地,工作人员多次赶赴茶叶店,现场与负责人协商,茶叶店负责人最终同意退还8000元购物款。

**评析:**网购签收快递前一定要核对好物品的数量及质量,若出现问题及时与卖方取得联系。若与卖方难以协商和解,保留好单号截图、客服对话截图、快递配送时的照片等证据材料,及时维护好自身合法权益。

### 案例四

### 案例九

### 空调漏水致受损

2022年8月3日,平度市消保委接到消费者张女士投诉,家中的中央空调因排水管漏水导致装修受损。张女士称店方虽同意适度赔偿,但与自己要求差距较大,对店方提供的装修公司的装修水平存疑,最终双方一直僵持未解决。经协调,店方一次

性给付张女士4000元。

**评析:**消费者合法权益受到损害时要及时维权,保留好相关证据和消费凭证,切实维护好自身的合法权益。同时,建议经营者,严把产品质量关,诚信经营,以过硬的质量和良好的信誉获得消费者认可。

### 案例五

### 案例十

### 皮肤护理效果差

宫先生反映自2019年在某修肤堂进行皮肤护理修复,先后花费了30000余元,用于购买服务或者产品。2021年,宫先生因皮肤问题未能解决,到医院就诊。医生告知他皮肤问题因时间太久情况严

重,需要更加专业的治疗。宫先生认为,自己在修肤堂花费了时间和金钱,不仅未能改善皮肤问题反而延误了治疗时机,要求部分退费。经市北区消保委宁夏路分会调解,最终根据宫先生提供的发票达成退款协议,商家为其退还4000元。

**评析:**经营者为消费者提供了长期皮肤护理服务,对消费者皮肤问题的现状有义务告知真实情况,且有义务告知消费者其服务和产品的真实效果情况。经营者的“缓解和效果反复”解释与投诉人消费的本意不符,实际上侵害了消费者的合法权益。

观海新闻/青岛早报记者 孙晶

