2017年全省消协组织受理消费者投诉十大典型案例

3月13日，山东省政府新闻办举办新闻发布会，会上山东省消协公布了全省2017年消协组织受理消费者投诉的十大典型案例，为消费者维权提供参考。

一、免费旅游被忽悠　消协现场讨公道

济南市70多岁的所老太太，2017年11月15日向山东省消费者协会投诉，反映她和老伴参加了由山东某保健品有限公司组织的赴南方免费旅游活动，旅游期间，该保健品公司举办所谓的健康知识讲座，在讲师的多次“洗脑”诱导下购买了180瓶、价值69900元的某品牌保健品。回来服用后出现腹泻等不良反应，遂与该公司联系要求退货，公司辩称旅游期间购买的产品与己无关，不予退货。省消协受理后立即进行调查、核实，并会同济南市历下区消协、区市场监管局东关所前往该公司现场调解，最终该公司登门将未服用产品取回，退回货款34950元。

二、购买“缺证车”　消协调解退定金

东营市消费者李先生，在东营某汽车4S店看中一辆价值10万余元的轿车，遂与4S店签订《订购合同》，交付2000元定金。合同约定：2017年1月10日前提车，如4S店原因导致推迟交付，需在规定交付日期后的第5天开始，每天向李先生赔偿车价的0.3‰。2017年1月9日，4S店通知车已到，李先生立即带着剩余车款前去提车。然而，当办理交车手续时，4S店说车辆合格证在银行，只有付了全款，才能拿回合格证。李先生认为购车手续齐全才能办理提车，协商无果，李先生投诉至东营市消费者协会。消协受理后，通过调查了解，4S店不能随车提供车辆合格证，并辩称先付购车款才能取得合格证，显然不符合法律规定。经调解，4S店双倍返还李先生定金4000元。

三、儿童游乐场摔伤　消协依法助维权

2017年8月7日，定居英国的王先生在回国探亲中，带着3岁的儿子到烟台某公司的游乐场游玩，在孩子进入游乐场时被游乐设施绊倒摔伤，随即将孩子送往医院诊治。经诊断孩子上牙龈撕裂，下嘴唇咬伤，两颗门牙晃动，不仅影响孩子正常吃饭，且后期需进行牙齿根管治疗。王先生找到游乐场要求解决问题时，该游乐场以孩子是自己摔伤为由拒绝赔偿。王先生求助于烟台市消协，帮其维权。市消协人员经过实地察看，认为游乐场未能给消费者提供安全放心的娱乐环境，应当承担赔偿责任。先后多次跟游乐场进行沟通，宣讲有关法律法规，但该游乐场拒不接受。为此，9月13日，市消协邀请省消协专家、市消协法律专家、律师团律师、消费者代表、驻烟有关媒体，对该企业负责人依法实施了公开约谈。最终，游乐场与王先生达成协议，赔偿王先生3万元。

四、忽悠预缴美容款　消协维权给退还

潍坊市潍城区赵女士于2017年3月份在一次逛商场时，被商场内一美容店导购员“热情”拉到店内。导购员极力推荐各种美容项目，并以优惠大酬宾且能退款为诱导，赵女士在极不情愿的情况下，办理了一张3000元会员卡。回家后，老公说被忽悠了，当天下午赵女士就去美容店要求退卡。导购员说款已经上缴，要退款得先申请，最快一周左右。几周过后，导购员不是说还未批，就说领导出差不在，根本无诚意退款。无奈之下，赵女士投诉到消协。经调查，赵女士反映的情况基本属实。调解后，美容店负责人向赵女士道歉，并把款全部退还。

五、净水机漏水泡地板　消协调解获赔偿

2017年2月，消费者蔡先生在济宁市微山县某商业街购买一台某品牌净水机，到家安装好后，蔡先生与安装人员一同离开。数小时后蔡先生返回家中发现新铺的木质地板、家具全部浸泡在水中，经检查是新安装的净水机接水管脱落造成的，商家愿意为蔡先生重新安装一台新的净水机，并当场赔偿1000元。蔡先生对此赔付不满意，向县消协投诉，消协工作人员立即与该品牌净水机经销商进行联系。经双方协商，同意聘请具有资质的水管安装技师进行现场测试，测试结果是因为安装人员的疏忽造成接水管脱落漏水的，对此，双方表示认可。经县消协多次调解，经销商同意赔偿蔡先生木质地板重作、修理、家具损毁等费用共计40000元。

六、老板失信老人忧　消费维权解人愁

新泰市李先生、张女士、仇女士等33位老人于2017年3月6日，在新泰市某商业中心的一家保健食品经营部举行的保健食品展销会上，经推销人员推荐，让每人各交500元保证金分别带走一套益生菌，并且承诺保证金分3个月返还，前两个月各返还200元，最后一个月返还100元。当第二个月老人们去要保证金时，发现经营部关门停业，下落不明。无奈，向市消费者协会投诉。消协人员高度重视，立即组织人员进行调查。首先，工作人员根据投诉线索登录“山东省工商综合业务系统”调取了该经营部及经营者李某的登记资料，然后到该经营部登记的经营场所进行了核查。经多次沟通调解，李某认识到自身错误，向老人们返还了5700元的保证金。

七、新车接连出故障　投诉调解解烦忧

2017年3月3日，高女士在日照某品牌4S店购买了一辆汽车，一个月后，接连发生了车灯、巡航仪器失灵、倒车雷达失效等故障。购买的新车在短短一个月接连发生故障，高女士对该车质量产生怀疑，要求退车或换车未果。7月25日到日照市消协投诉。经调查，消费者反映情况属实，消协两次当面调解未达成一致意见。高女士认为，其购买的新车在一个月接连出现故障，应当退车或换车；4S店认为，该车出现的故障属“三包”问题，给予检修并免费更换了后视镜总成、多功能方向盘开关，升级了导航软件。在第三次调解时，双方同意4S店免费送两次价值约1600元保养的方案，双方对此表示满意。

八、农药使用不当致减产　消协调解助农挽损失

2017年4月份，临沂市兰陵县矿坑村村民李某购买了含量为45%的毒死蜱乳油3箱，喷洒后导致黄烟减产，造成了较大经济损失。李某到农资店与经营者进行沟通，要求经济赔偿，但该农资店老板认为自己经营的农药无任何质量问题，黄烟减产是因为烟农农药使用不当造成的，不承担赔偿责任。随后，李某到县消费者协会投诉，县消协委托县农业局派专家进行鉴定。专家组现场调查后，鉴定结论为“毒死蜱乳油不存在质量问题，黄烟异常是因农药使用不当引起的”。本案中，农药经营者虽然售卖的毒死蜱乳油不存在任何质量问题，但因未能履行经营者的商品使用说明告知义务，而造成李某农药使用不当致使黄烟减产，故经营者也需要对李某进行经济赔偿。县消协经与双方多次调解，最终达成一致意见，由农药经营者赔偿李某50000元。

九、婚房交付引争议　消协调解终圆满

2016年4月，消费者张某在德州市宁津县城某商品房开发公司购买了一套商品房，准备给儿子结婚时使用，一次性交清房款100万元，并与开发商签订了《商品房屋买卖合同》。双方在合同中约定，交房时间为2017年8月，但交房时限已到，商品房却不能如期交付，张某多次找开发商交涉未果。无奈，他来到宁津县消保委投诉。县消保委多次找到开发商，督促开发商认真回应处理消费者的投诉，并走访咨询了律师、房管局、法院等单位。经过多方努力，开发商终于同意退还张某购房款100万元，并赔偿了10万元的利息等其它费用。

十、快递物品遭损坏　消协调解获赔偿

2017年5月，家住菏泽市牡丹区的史先生不小心将自己网购的笔记本电脑屏幕摔碎了一个角。经与销售方沟通，可以旧换新。随后，史先生致电某快递公司上门取件，并在电话中提醒取件人员捎带包装箱与防碰撞泡沫。但收件员仅使用了快递塑料袋，造成该电脑损坏严重。与快递公司多次协商未果，史先生向市消协投诉，消协人员与该公司多次沟通协调，最终双方达成协议：快递公司按照该电脑现有的市场价格，减去原本维修需要的费用1250元，剩下的差价由快递公司全部承担，共计3750元。