

市消协发布2016年十大投诉典型案例

涉及汽车、家具、保险、药品等多个行业

“3·15”国际消费者权益日前夕，漯河市消费者协会根据去年全市消费者的投诉热点，归纳出十大投诉典型案例，涉及汽车、家具、保险、药品等多个行业。市消协希望消费者通过了解典型案例，增强消费维权意识，及时维护自己的合法权益。

□见习记者 陈金旭
通讯员 方方 刘博

案例一：商家不愿退“订金”

2016年11月，临颖县的王先生在市区某汽车4S店支付了5000元作为订金（属预付款，有订金收据为证），订购了一台国产SUV汽车。随后汽车4S店如期将汽车运回。在通知王先生提车时，王先生却改变了主意，想退订此车并要求退还5000元订金，但汽车4S店坚决不退订金。无奈，王先生将此事投诉到了市消协。

经调查了解，王先生单方面取消合同属于违约行为，是有过错的，汽车4S店可以不退订金。但是，汽车4S店在收取王先生订金后并没有和王先生签订订购合同，也没有约定单方面违约后的法律后果。经调解，汽车4S店退还王先生4000元订金。

王先生最终能索回大部分订金，多亏“订金”这一概念帮了忙。根据《合

同法》《担保法》的有关规定，“订金”与“定金”仅一字之差，在法律性质上却有天壤之别。订金不是一个规范的概念，在法律上仅作为一种预付款的性质，是预付款的一部分，是当事人的一种支付手段，不具有担保性质。因此，当事人在收据中写明“订金”而没有约定定金性质的，则不能适用定金罚则。

案例二：取消网约车仍收费

2016年11月初，来漯河探亲访友的海消费者张先生打电话投诉称，他在漯河高铁西站网约了“滴滴出行”前往市区。在等车的过程中，朋友打电话说要来高铁西站接他，于是张先生就取消了网约车的订单并电话通知了驾驶员。取消订单后，网约车支付平台在没有经过张先生同意的情况下，额外收取了5元的退订费。张先生对此不能理解，认为既然乘坐网约车没有成行，司机也没有到达网约上车地点，就额外收取5元的费用是不合理的。

经消协调查了解，虽然张先生未提

出退还5元额外费用的诉求，但是此行为加重了张先生的负担，减轻了网约车平台或驾驶员的责任，属新《消费者权益保护法》第二十六条规定的不平等格式条款。消协认为，取消或者变更订单应以车辆到达约定上车地点为节点，车辆到达约定地点前取消需及时通知驾驶员，但不得收取费用；若车辆到达地点后约车人取消订单，可按约定收取相应费用。

案例三：降压凉茶不降压

2016年4月下旬，市民张女士在沙北某大药房以2000元左右的价格购买了两箱安徽亳州某公司生产的降压凉茶。购买后，张女士仔细阅读了使用说明书和成分配料表，发现成分配料表里只含有菊花、枸杞、山楂、冰糖和决明子，并没有所谓的降血压成分。张女士认为售卖此款产品涉嫌欺诈，随即将沙北某大药房投诉至市消协。

经工作人员调查了解后认定，沙北某大药房销售虚假宣传产品，是典型的

欺诈消费者行为。根据新《消费者权益保护法》第55条、国家工商总局《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条规定属于“欺诈消费者行为”，该药房应赔偿消费者购买商品价款的三倍6000元。

案例四：电动车充电时自燃

2016年9月14日，临颖县的葛先生将一面写有“树工商权威，护消费之航”的锦旗送到临颖县消费者协会。原来，消费者葛先生于2016年7月1日购买了一辆24000元的低速电动汽车。正常使用一段时间后，在一次充电时突然着火，导致电动汽车整体报废。在和经销商协商无果的情况下，葛先生将经销商投诉至临颖县消费者协会。

接到投诉后，临颖县消协的工作人员立即到现场核实有关情况，并和经销商进行协商调解。根据《消费者权益保护法》第七条、第十一条规定，经销商为葛先生更换一辆同型号的新电动车。

（下转10版）

百年品质 诚信服务

热烈祝贺漯河老凤祥

荣获2016年度漯河消费者满意的

金口碑珠宝品牌

专卖店地址：人民路与交通路交叉口东南角 电话：2528866
旗舰店地址：人民路与交通路交叉口西南角 电话：2186999

新玛特地址：交通路大商新玛特一楼珠宝区 电话：5576599
千盛店地址：交通路千盛百货一楼珠宝区 电话：5999776

