# 市消协发布2018年十大投诉典型案例

□本报记者 王 培 杨 旭

酒店设置有效期,预付卡消费无门;电视购物吸睛,货品存在质量问题;新手机黑屏,想换货不容易……这些消费方面的“坑”你遇到过吗?3月14日,市消协发布2018年十大投诉典型案例,为广大消费者提供消费指引,同时警示经营者诚信经营。

## 【案例一】
### 预付卡设置有效期 消费者使用受阻

2014年,市民张某在市区一家酒店花费20000元购买了200张住宿预付卡。截至2017年上半年,张某共使用预付卡117张,剩下的83张被酒店方面告知因过期无法使用。对此,张某认为已经花了20000元,什么时间使用是自己的自由。酒店方面则认为当初销售预付卡时,卡上规定的有效期为1年,让张某持卡消费到2017年已经是很大的让步。

经调查,酒店方面并未在所谓的有效期到来前提醒张某。其间,酒店由于种种原因易主,也没有任何人通知张某余卡是退款还是重新办理新卡等事项。为此事,市消协多次约谈酒店负责人,向其宣讲国家有关法律法规。但是,酒店方面态度强硬,仍拒绝张某使用83张余卡。目前,调解陷入僵局。

根据国办发(2011)25号《国务院办公厅转发人民银行监察部等部门关于规范商业预付卡管理意见的通知》规定:“记名商业预付卡不设有效期,不记名商业预付卡有效期不得少于3年。对于超过有效期尚有资金余额的,发卡人应提供激活、换卡等配套服务。”市消协认为,酒店方面的行为严重侵害消费者权益。市消协支持消费者向法院提起诉讼。

## 【案例二】
### 电视购物商品有瑕疵 商家迟迟不退款

2018年4月,市民王女士通过电视购物购买了一条价值678元的裙子。收到货品后,王女士发现裙子的裙摆存在瑕疵,便在收货的第二天向电视购物方提出退货请求。数日后,电视购物方安排物流人员上门为王女士办理了退货手续,但在随后的20多天中却迟迟不为王女士退款。王女士多次致电客服催促办理退款,但对方依旧毫无动作。随后,王女士向市消协进行投诉。

经市消协调查了解,王女士提出退货退款请求是在收货的第二天,属于七天“无理由退货”时间范围,电视购物方应该按规定予以办理相关退货退款手续。王女士所述裙子存在质量问题也是事实,电视购物方的行为确实违反了《消费者权益保护法》有关规定。经市消协调解,电视购物方为王女士退款678元。

## 【案例三】
### 商家店面搬迁 预付卡如何退款引争议

2018年5月,市民耿女士在某美发店办理了一张价值1500元的预付式消费卡,凭卡消费可以打折。9月,耿女士发现该店已关门停业。经了解得知,该店已不在原地址经营,预付卡可在另一家新店继续使用。耿女士感觉新店离家太远,便要求店家退还卡内余额500元。店家表示,可以退卡,但之前已消费的部分要按原价计算后方可退还余额。对此,耿女士认为不合理遂向市消协进行投诉 。

经市消协调查了解,美发店改变经营地址,实际上是一种违约行为,有效期内打折也是以预付1500元为代价的。《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定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、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”经市消协调解,美发店退还耿女士500元卡内余款。

## 【案例四】
### 女孩游泳馆磕伤脸 谁来负责各执一词

2018年暑假期间,临颍县消费者协会接到消费者宋先生的投诉称,他的女儿在县一家游泳馆学游泳,由于游泳馆的安全保护措施欠缺,游泳时脸部被磕伤。宋先生要求游泳馆赔偿医疗费、再治疗费、交通费共计20000元。

经调查了解,县消协认为游泳馆有过错,但宋先生也有监护不到位的责任。《消费者权益保护法》第十一条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”第四十九条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。”经县消协调解,游泳馆赔偿宋先生女儿治疗费、交通费11000元。

## 【案例五】
### 服装品牌与描述不符 商家拒绝退款

2018年9月,临颍县消费者李女士在县一家品牌女装专卖店花费2000元购买了两套女装。回家后,李女士仔细一看发现自己购买的服装并非专卖店品牌,但购物发票却显示商品为专卖店品牌。李女士当即返回专卖店要求退货,而商家却坚决不退。于是,李女士就此事向临颍县消费者协会投诉。

经县消协调查了解,李女士反映的情况属实。根据《消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货”的规定,李女士发现购买的服装不是自己要的品牌后要求退货退款是合理的。经县消协调解,商家退还李女士2000元服装款。

(下转06版)