

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn

线索一旦采用
即付稿酬

市消保委公布“3·15”消费者投诉典型案例

“互联网+”与“老赖”成为投诉热点



关键词 网络婚介

“霸王条款”渗透“甜蜜事业”

2015年,市消保委接到有关上海浦东新区珍爱婚姻介绍所投诉30余件,反映该婚介所收费高、服务差,还以“霸王条款”限制会员退费,其中18件未能得到妥善解决。多位消费者投诉称,他们通过“珍爱网”(深圳市珍爱网信息技术有限公司)注册会员后,应邀前往其线下直营门店,即浦东珍爱婚介现场咨询。该婚介所“红娘”极力向消费者推销价值数万元的婚介服务,承诺提供“一对一”VIP相亲服务,但《婚姻介绍服务合同》却未标注承诺及具体服务约定。事后,该婚介不仅未按“口头承诺”提供相关服务,还以合同规定为由拒绝消费者的退款要求。

市消保委在调查中发现,消费者与浦东珍爱签订的《婚姻介绍服务合同》系格式合同,多处出现不公平条款。如“在合同期内,甲方若因自身原因(如外谈、心态调整不好、调动工作等)造成中途退会或者撤除资料,服务费不予退还”、“消费者在征婚过程中发生纠纷或产生财产、人身等损失的,由征婚当事人处理;乙方不承担由此产生的任何后果和责任”。

【点评】依据《消费者权益保护法》第26条,“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”。

关键词 网络购物

导购图片“张冠李戴”误导消费者

消费者许先生投诉称,2015年12月25日,他在1号商城上的

“3·15”的脚步临近。昨天,市消保委公布了“3·15”投诉典型案例。记者注意到,10个案例中,与互联网直接密切有关系的网购机票、网络婚介、网络购物、网络投诉就占到了5个。业内人士分析认为,近些年来,伴随新业态而出现的“互联网+”投诉呈现逐年增多的态势。而收钱时候“急吼吼”、退钱起来“慢吞吞”的“老赖”也让消费者屡屡中招,遭遇“坑你没商量”。

ThinkPad旗舰店看到一款由上海捷翔网络科技有限公司销售的联想笔记本电脑“ThinkPad Helix (20CGA00XCD)”。这款商品介绍界面中宣称该产品具备“指纹识别系统”、“屏幕一键脱离”、“双向插拔”等功能,于是许先生下单购买。然而收到货物后,许先生发现该型号电脑并无上述功能,许先生遂向1号商城和捷翔公司反映,却迟迟得不到答复。

经市消保委调查与核实,消费者许先生购买的电脑是由入驻商家上海捷翔网络科技有限公司通过1号商城平台销售的。捷翔公司用X1的产品功能图片作为XCD的产品介绍页面,误导消费者,实际消费者购买的电脑型号并不拥有其网页描述的相关功能。在市消保委的介入下,捷翔公司对消费者作出了加倍赔偿。

【点评】《网络交易管理办法》第14条也规定,“网络商品经营者、有关服务经营者提供的商品或者服务信息应当真实准确,不得作虚假宣传和虚假表示。”



图 CFP

关键词 出境旅游

扣住不还的15000元“出团保证金”

如今,出国旅游已经不是什么稀奇事,而缴纳出境游保证金也是行业惯例。2015年,市消保委接到上海傲云旅游咨询有限公司收取高额出境游保证金后拒不退还的投诉30余件。如消费者虞女士投诉称,2015年1月,她报名参加傲云公司组织的美国游。同时,在该公司的要求下,她额外缴纳15000元“出团保证金”。旅行结束后,虞女士多次向傲云公司催讨该笔费用,该公司却以种种理由拒绝退还。

经市消保委调查发现,傲云公司的经营范围为“旅游信息咨询(不得从事旅行社业务)、市场营销策划、票务代理、婚庆礼仪服务、会议及展览服务、工艺品销售”。在组织消费者出境游的过程中,傲云公司还直接收取高额的保证金,事后采取拖延、躲避等手段拒不退还。

【点评】傲云公司违法经营在

先,出境游合同履行完毕后又拒不退还消费者“出团保证金”的行为,严重侵害了消费者的财产权利。依据《消费者权益保护法》第11条,“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”。

关键词 会员卡

2288元买来的“僵尸贵宾卡”

“听起来很好”的贵宾卡,成了只收钱、没服务的“僵尸卡”。消费者蔡女士投诉称,2015年11月中旬,她接到上海申航商务服务有限公司电话推销会员卡服务。11月27日,蔡女士向申航公司支付2288元服务费,成为该公司“YC网络贵宾会员”,会员有效期为二年,并签订《优程至尊卡服务协议》。申航公司承诺提供预订低价酒店及机票等服务,并赠送两张四/五星级酒店免费房券、赠送2400元医疗体检代金券。然而当蔡女士要求享受四/五星级酒店房券和其他约定服务时,却被

以种种理由拖延、拒绝。仅2015年,市消保委、浦东新区消保委处理该公司类似投诉40余件,部分消费者在二年会员期内未享受到申航公司提供的任何服务。消保委要求申航公司按协议内容提供服务,并妥善解决消费者合理的退卡诉求,但该公司始终拒绝退卡。市消保委支持消费者提起诉讼,并将经营者涉嫌违法的情况向行政部门反映。

【点评】依据《消费者权益保护法》第53条,“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款”。

关键词 教育培训

“铁将军把门”的创意嘟嘟

孩子参加教育培训,交钱容易退款难。2015年,市消保委接到消费者反映上海创意嘟嘟教育管理咨询有限公司门店关闭、延期开班等问题拒不退费的投诉30余件,合同涉及金额达到30.4万元。据消费者称与公司签订了价值4000元至3万元不等的少儿艺术培训合同。因门店关闭、装修停业、延期开班、频繁更换培训师等致使培训课程无法继续履行,消费者要求该公司退还相关培训费,却遭到拖延或拒绝。

经市消保委了解,消费者投诉的授课点涉及长宁、原闸北、徐汇等地,因创意嘟嘟经营不善,导致多家门店停业、关闭,无法继续履行培训合同。在处理过程中,有的门店以种种理由推脱,有的门店拒绝参加调解。市消保委支持消费者提起诉讼,并将经营者涉嫌违法的情况向行政部门反映。有关部门已介入调查。

【点评】《上海市消费者权益保护条例》第37条对预付性消费作了一些新的规定,如经营者以预收款方式提供商品或者服务,消费者要求订立书面合同的,经营者应与消费者订立书面合同,明确约定经营地址、联系方式、商品或服务内容等重要事项;经营者应保存合同及履行的相关资料,方便消费者查询、复制等。但目前纳入保证金监管的只有美容美发、餐饮等少数行业。

本报记者 陈杰



新民周刊 2016年3月10日新刊预告

2016全年订阅优惠价¥400

订阅电话:021-62793310 订阅代号:4-658

Editorial 新民一周

03 与总书记面对面

Cover Story 封面报道

08 总书记来到了上海厅

14 代表们都跟总书记说了点啥?

32 总理的对策

34 说到做到!习近平去年两会“督办”的七件事都有着落

36 总理承诺的25组数字完成得怎么样?

40 李克强热词:简、减、加、新、创、韧

46 中国人的腰板越来越硬

52 全国人代会上的那些新闻发言人

54 两会“新词儿”

不学习,小心落后一整年

56 两会小知识

58 奋斗“十三五”

60 促创新、重环保、强民生

65 经济转型:创新引领 绿色助推

68 “新供给主义经济学”

72 民心相通,才能合作共赢

77 股市与楼市的两会节奏

82 医生集团能成医改“支点”吗?

87 该把血脂抓住“网”了