



2021 十堰消费十大典型案例

通讯员唐有军

预付消费风险多 订立合同防陷阱

【案情简介】

2021年7月30日,市民杨先生分别向市消委及相关主管部门反映某健身馆预付消费退费诉求。

【处理过程及结果】

工作人员首先与杨先生取得联系,详细询问具投诉事由。据杨先生介绍:7月26日在某健馆为小孩报名参加游泳培训班期间,因孩子个人及防疫管控等因素,无法继续训练,要求退款被拒。

随后,消委工作人员与健身馆负责人取得了联系,并称:因疫情影响,经营出现困境,况且当初负责游泳班的经理已把佣

金提走,只能协助杨先生转卡,目前没有其它消费者愿意接受此卡,所以无法为杨先生退款。工作人员多次与该健身馆进行沟通,宣传相关法律法规。8月13日,在消委工作人员见证下,健身馆将剩余费用促额退还给杨先生。

【案例评析】

此案系预付式消费引起的纠纷。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第16条第1款:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。”以及《湖北省消费者权益保护条例》第十二条规定:“消费者因居住地变化、身体健康等客观原因

需要转让单用途商业预付卡的,经营者应当允许,并不得收取额外费用。

省人民政府商务主管部门应当会同有关部门建立统一的单用途商业预付卡协同监管平台,归集经营者单用途商业预付卡发行、兑付、预收资金等信息,加强对单用途商业预付卡经营活动的监督管理和风险控制。”

近年来,涉及预付式消费的投诉数量一直居高不下。从调查处理的案例看,多数消费纠纷系合同约定不明所导致的。所以,消委会提醒广大消费者,接受预付式消费时,尽量要求经营者提供合同或书面约定,即使是格式合同,亦可以要求其增加补充条款,如对方拒绝增加条



款,或其提供的格式合同中有无法接受的条款,建议消费者慎重签字,以免为自己带来不必要的麻烦。(十堰市消委)

装修房子起争执 消委调解息纠纷

【案情简介】

2021年8月2日,十堰市消委受理了市民李先生反映住宅装修质量问题的投诉。根据国务院《关于深化“证照分离”改革进一步激发市场主体发展活力的通知》国发〔2021〕7号精神,按照“谁审批、谁监管,谁主管、谁监管”原则,切实履行监管职责,坚决纠正“以批代管”、“不批不管”问题,防止出现监管真空的要求,立即安排专人与主管部门取得联系,成立专班共同商议调查处理相关事宜。

【处理过程及结果】

工作人员先后与双方当事人取得联系了解详情。因房屋装修,某公司签订装修施工合同;完工后,李某发现存在装修质量问题,要求施工方退回部分费用或返工,施工方拒绝李某的要求,双方发生纠纷;

工作人员到现场目测到墙面乳胶漆墙壁有少量裂纹,原墙壁有倾斜度,装修时未补平,与李某反映情况基本相符;通过工作人员耐心劝导,施工方同意为装修质量进行修复。

【案例评析】

《消费者权益保护法》第十六条规定:

“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”《合同法》第一百零七条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”第二百六十二条规定“承揽人交付的工作成果不符合质量要求的,定作人可以



要求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任。”(十堰市消委)

培训机构擅停课 违反约定当退费

【案情简介】

2021年3月31日,十堰市消委受理张女士反映某工作室拒不退款的诉求。

【处理过程及结果】

消委工作联系张女士了解到,2020年7月11日,张女士在城区某工作室预缴专业培训费3000元。工作室承诺随到随学,三年上课地点不会变更。消费者从交费起工作室说天冷上不了,2021年说再找新地点,一节课没上,要求退还费用。

市消委工作人员进一步了解到:张女士曾向行业主管部门反映过,至今无处理结果。市消委工作人员立即到事发现场调查取证,发现工作室已是人去楼空;工作人员只好从企业登记信息入手,掌握了

联系方式。

在对经营者与消费者双方的调解过程中,消委调解人员明确地告知经营者,双方已形成了消费合同关系,其擅自关门停业违反了合同约定,应承担违约责任。在停业前,经营者应充分听取消费者的意见,妥善处理应有的课程。经过一段时间的调解,工作室同意退还费用。

【案例评析】

这是一起涉及消费合同纠纷的投诉事件,其焦点是违约方责任的承担。

根据《中华人民共和国合同法》的相关规定,违反合同承担法律规定的或合同约定的违约责任主要有继续履行、支付违约金、损害赔偿、支付定金等措施。经过调解,该培训机构采取了退费的补救措施

作为承担违约责任。

根据《湖北省消费者权益保护条例》第二十六条 非学历教育培训服务业经营者应当如实告知消费者办学性质、教育项目、课程设置、师资情况、教学地址及设施、收费项目、收费标准、发放证书的认可机构等信息。法律法规对其有资质资格要求的,应当依法取得资质资格。

有下列情形之一的,消费者有权要求经营者退还有关费用:(一)不具备合法资格招收受教育者;(二)以招生简章、招生广告等方式作虚假或者引人误解的宣传、允诺;(三)擅自提高收费标准或者增加收费项目;(四)未按照规定安排具备相应资质的人员从事教学活动;(五)不能提供保障人身安全和符合教学要求的场所、设施设备;(六)颁发的证书与承诺不一致;(七)



有辱骂、体罚受教育者等严重违反教育规范的行为;(八)法律法规规定的其他侵害消费者合法权益的行为。

此案中,该培训机构作为经营者擅自停业的行为,违反了以上规定,消费者要求其退费的诉求符合法律规定。(十堰市消委)

订餐遇到烦心事 权益受损获赔偿

【案情简介】

2021年5月8日,消费者彭先生到市消委投诉称:因新友相聚,在城区某酒店签订了餐饮协议,并支付了1万元的保证金。可亲友即将赴宴时,酒店突然通知彭先生,因职员在交接工作时的疏忽,导致酒店已将餐厅租给他人使用。彭先生对酒读卡器的解释和处理结果表示十分不满意,要求饭店按照合同承担违约责任。

【处理过程及结果】

消委工作人员在接到投诉后,立即与

饭店负责人取得联系,饭店负责人承认是自己的失误,但是无法挽回事实,为表示对彭先生的歉意,酒店愿帮助彭先生协调其它酒店供其使用,每桌的费用降低100元。但彭先生坚决不同意,要求饭店支付违约金。饭店负责人称,酒店只能将彭先生的订金全额退还;如果彭先生一定要主张赔偿,那么只能通过到法院起诉来解决。

为保护彭先生的合法权益,工作人员多次与饭店负责人进行协调沟通,最终饭店负责人同意在全额退还订金的基础上再赔偿彭先生2000元,彭先生也同意了饭店的赔偿意见。

【案例评析】

根据《消费者权益保护法》第四十条规定:“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。”根据本条规定,消费者在购买商品或接受服务过程中,合法权益受到损害的,有权向经营者要求赔偿。本案中,饭店因为工作人员的疏忽导致彭先生无法使用饭店大厅举办婚礼,已经影响到消费者的计划,属于“提供服务使消费者

受到损害的”,消费者可以据此向经营者主张相应的损害赔偿。

《消费者权益保护法》第五十三条规定:“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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”根据本条规定,经营者无法难找约定提供预收款商品或服务的,应当退还相应费用,并承担相应的利息等附加费用。本案中,经营者无法按照约定提供大厅,因此应当退还彭先生定金,并支付相应的利息等费用。

(十堰市消委)