1月8日，通州区消协发布了2019年投诉调解10大典型案例，包括定制家具与样品不符、商家推销货币牟取暴利、老人保健品促销、健身房违约退费难问题等等。案例涵盖了生活的诸多方面。为了给消费者的生活消费提供科学引导，通州区消协通过案例点评，让消费者能够提前预防，避免消费陷阱。

通州区消协发布2019年投诉调解典型案例——

十大消费陷阱 请您小心提防

□本报记者 博雅

定制衣柜与样品不符

夏女士在某建材市场订制了一套1万余元的实木衣柜。商家上门安装时，她发现成品衣柜与当时现场看到的样品衣柜存在差异。于是拒绝支付剩余货款，并要求商家重新制作或退货退款。商家以订制的衣柜颜色、尺寸出现轻微误差，在行业内属于正常情况为由，拒绝处理。

【点评】

夏女士购买的衣柜与店内展示的样品不相符，属于违约行为，商家负有不可推卸的责任，应该主动为消费者赔偿损失。

【提示】

合同约定要详尽，注明家具品牌、型号、环保要求、颜色、尺寸、价格、交货期限、违约责任等信息，并要求加盖公司印章；交货查验要仔细，家具到货后要当场验货，确认材料、尺寸、颜色等是否一致，确认无误后再签收。

商家推销货币牟取暴利

老年消费者顾女士向通州区消费者协会投诉，她轻信商家推荐，购买了价值9860元的“连号”货币收藏品。后得知该货币收藏品价格高出市场价很多，顾女士深感上当。

【点评】

商家利用老年人信息不对称，缺乏专业的收藏品知识，极力鼓吹潜在的升值空间，合同在订立时就显失公平，导致老年消费者冲动购买。所以，本案最后按照可撤销的合同方式解决。

【提示】

一定要记住高回报必然对应高风险，投资不等于发财；收藏品一般都价格不菲，购买后，一定要索要发票、销售合同等凭证，并且尽量让销售者将产品的含量、成分、重量等信息详细记录在销售凭证上，以作为日后维权的证据。

老人“中招”春节保健品促销

推销员以“促销”的名义向82岁的田女士推销一款名为“牛初乳粉”的保健食品，宣称吃了强身健体、改善睡眠、治疗头晕等。田女士最终以39800元的价格购买了5箱“牛初乳粉”，并得到3箱赠品。回到家后，田女士越想越不对劲，随即联系到推销员要求退货，却被拒绝。

【点评】

本案中，商家抓住了消费者心理，开展了优惠促销活动，并向消费者提供优惠、折扣、赠品，商家为牟利而虚假宣传误导了田女士，所以，田女士有权要求商家对其已经购买的“牛初乳粉”退货退款处理。

【提示】

保健食品是食品，而不是药品，不能替代药物，消费者对所购买的保健食品质量安全有质疑，或发现有虚假宣传食品和保健食品具有疾病预防、治疗功能的，请及时向区消费者协会或市场监管部门投诉。

健身房违约退费难

李女士在一连锁健身房健身时，结识了私人教练徐某。徐教练向她承诺给她进行专业的私人训练。李女士购买了他11940元私教课。之后，当李女士再去店里训练时，发现徐教练已经离职。李女士向健身房提出退款要求，可健身房并不同意。

【点评】

李女士与健身房徐教练有约在先，由徐教练负责私教课指导，属于合同约定内容，当徐教练离职无法提供服务，造成根本违约，消费者有权单方解除合同，要求健身房退回剩余预付款。

【提示】

预付式消费在很多行业已经司空见惯，然而，相关监管却并没有跟上。因此，消费者要谨慎、理性选择预付消费，消费时注意保留好相关凭证，并与商家签订消费服务合同。

买产品赠名额付款后遇违约

董女士在北京通州区半程马拉松官方报名环节并未取得参赛资格，就当她正感到沮丧时，在某体育科技公司公众号上看到一则信息：“买产品送通州半程马拉松名额”，于是她支付200元购买了该产品。但几天后，董女士却接到了该公司的电话，声称由于自身“操作失误”而无法提供名额。

【点评】

该公司抓住了消费者希望获得参赛名额的心理，利用参赛名额为噱头推销自己的产品，从而达到增加关注度和收集消费者个人信息的目的，违反《合同法》相关规定的同时，涉嫌虚假宣传，损害了消费者的合法权益，必须主动为消费者赔偿损失，不能将“操作失误”作为逃避责任的借口。

【提示】

消费者要增强依法维权意识，面对商家的任意违约，应当保存好证据，勇敢拿起法律武器维护自己的合法权益，而不是简单地妥协退让。

老人旅游购买不粘锅被骗

孙女士去海南旅游，报了一个低价旅游团，旅游团承诺不强制购物。孙女士反映，此次旅游的景点都是走马观花，而在一些购物的景点，时间却宽裕很多。在一个购物场所，孙女士花费3699元购买了一款不粘锅。没想到，价格高昂的不粘锅邮到了家，根本不像现场演示那样好用。

【点评】

消费者在旅游行程中被安排到指定场所进行购物，所购商品存在问题，旅行社必须主动协助维权，并承担相应责任。

【提示】

尽量不要选择低价团或零团费的旅游团，因为存在信息不对称的情况，有时候看似占了很大便宜，殊不知道最后吃了大亏。

培训公司频繁出现问题

孙女士给闺女在培训公司报名参加了舞蹈培训班，累计缴纳培训费22577元，包含144节课。但在接下来的一段时间里，孩子的舞蹈课却遇到了诸多问题：如，频繁更换任课教师、新老学生混编同班等，导致课程进度缓慢。所以，孙女士认为该公司违约在先，要求解除合同，退还剩余课时费用，但商家拒绝。

【点评】

双方在协议中明确了课时费及相关服务内容，商家应该按照约定履行自己的义务，而不能单方面改变服务内容。学生家长因不满培训公司频繁更换老师、随意调换班级和增加课时费而提出退课要求，合情合理也合法，消协予以支持。

【提示】

谨慎预付过多课时费。《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》（国办发〔2018〕80号）规定，面向中小学生的校外培训机构不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用。家长应警惕培训公司采取各种促销手段违规收取费用。

原价虚高诱导消费者

冯先生在商场看到一则“换季大促销”的广告：原价998元的衬衫，而现价只要199元，就购买了一件，但之后在其他商场看到同品牌、同款式的衬衫，只卖99元。冯先生认为商家“原价虚高，误导消费”，要求退货。可该商家则表示，“促销商品，无质量问题不予退货”。

【点评】

经营者涉嫌虚高原价，隐瞒真实情况，消费者被误导购买，因此蒙受了损失。最终，该商家同意为冯先生退货，并对价格标示进行了整改。

【提示】

不被低价诱惑，理智参与“打折、返券、赠送”等促销活动。同时，注意保存消费凭据和相关协议等证据，避免没有任何消费凭证，以免陷于维权困局。

购买新车出现故障

王女士在某汽车平台网站上看中了一款轿车，通过电话和网络预定了车型，并于次日到该店提取了新车，费用为10.68万元。正当王女士沉浸在购买新车的喜悦中时，却出现车辆行驶过程中仪表板上发动机故障灯亮起的情况。于是，王女士来到该汽车公司进行交涉，并质疑车辆为故障车。但该公司不认可，声称只是线路故障，只同意维修。

【点评】

消费者购买的新车就出现了发动机故障灯亮起的情况，商家有义务承担有关瑕疵担保责任的同时，必须承担修理的义务，并对消费者往返路程等费用进行一定的补偿。

【提示】

充分了解“三包”规定，并保管好发票和说明书等相关材料，按照说明书规定的时间或里程范围到特约维修站进行保养，并要求维修站在车辆保修卡上做好详细记录。

网络购物遇到退货难

黄先生在某网站上看到一则广告：“原价1008元的六瓶茅台镇荷花酒，只要199元”，他随即拨通了抢购热线，花398元订购了2箱共12瓶。收到酒品尝后，他发现酒并不适合自己的口味，向客服提出退货要求，却被拒绝。

【点评】

消费者有权自收到商品之日起7日内无理由退货，而商家百般推诿不予退货的行为，无疑损害了消费者的合法权益。因此，消协对于黄先生的诉求予以支持。

【提示】

网购要多对比商品网上网下的价格，可到实体店看看标价，防范商家采取先涨价后降价方法虚构优惠促销；有些商家隐藏着霸王条款，其中就有“不退不换”问题。

·广告·

公告

北京好手信供应链管理有限责任公司丰台分公司（统一社会信用代码：911101065825718738）遗失法人章、财务专用章、公章各一枚，现声明作废。

2020年1月9日

公告

兹介绍我司赵敏女士来贵公司为北京诚信大众保洁服务有限公司登报，因遗失北京诚信大众保洁服务有限公司《营业执照》正副本、《税务登记证》正副本、公章不慎遗失，特此声明作废！

北京诚信大众保洁服务有限公司

2020年1月9日

本报刊登热线：13699137322