

## 【普法案例二】

# 2018 年湛江十大消费维权案例

今天是“3·15 国际消费者权益日”，湛江市消委会授权本报发布 2018 年度湛江市十大消费维权案例。并配发点评和消费提醒，希望对广大消费者有所启示。

## 一、50 多户准业主交了房款开发商不予签合同，这样的买卖真蹊跷

### 【案件经过】

2017 年 5 月，陈伯伯付全款购买了霞山区富昌广场的一套房屋给女儿，然而一年多了开发商都没与他签订商品房买卖合同。陈伯伯在向各部门寻求帮助的过程中遇到了与他情况相似的 50 多名准业主，他们有的只交了几万元定金，有的交了十几万甚至四十几万首付款，但是至今均没有签上购房合同，现在连工地也停工了。

### 【处理过程及结果】

接诉后，市消委会工作人员到富昌广场售楼部调查。销售人员回复，目前确实无法与各准业主签订购房合同。

由于调解未果，陈伯伯提出要将房地产公司诉诸法院，市消委会遂指派公益律师代理该名消费者诉讼。案件经人民

法院终审判决，该公司需退还陈伯伯房款、维修基金等 54 万余元，并双倍返还定金 6 万元。

### 【案件点评】

《中华人民共和国合同法》有关条款规定：当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。第一百一十五条规定：当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。该公司收取了消费者的定金，却无法按照《认购书》的约定向消费者履行义务，不仅要退还消费者已交付的房款、维修基金等款项，还应当依法返还消费者双倍定金。

### 【消费提示】

买房也有风险，买现房风险相对较低。结合近年来消费投诉情况，买期房存在一定的风险，比如：买房尽量选择实力强、资金雄厚的开发商，减少开发商由于资金链断裂使得楼盘烂尾的风险；买房前要仔细了解房地产开发商的相关资质、土地权限，相关手续是否齐全，避免买到小产权房的风险；要多方位了解楼盘的整体规划、容积率、周边环境、是否有遮挡物或附着物，减少入住后生活质量下降的风险；如果资金不允许购买车位，则要弄清楚楼盘是否有车位出

租，以免将来入住后车位不足引发不必要纠纷。如果是贷款买房，则要查询清楚自己的征信记录是否允许贷款，虽然大部分开发商都提供办理按揭手续服务，但合同约定的往往却是因征信问题不能贷款的原因归责于消费者。最后，签订认购书前除了了解朝向、楼层等因素外，还要详细比对上述风险要素，以及仔细阅读售楼大厅展示的商品房买卖合同中的样本，对于有异议的地方提出来并协商修改，同时可要求签订补充协议，若开发商不同意则慎重考虑，不要轻易落定，导致定金不予退还，自己的权益受损。

## 二、不告知消费者加装“大包围”出售车辆 三年后被 判恢复原状并退还 8.7 万元

### 【案情简介】

2015 年 10 月 1 日，沈先生在湛江君奥汽车销售服务有限公司举办的车展活动中，被展厅的一辆奥迪 Q5 汽车靓丽的外形吸引，便支付了全部价款 461800 元购买该汽车。

8 个月后，沈先生驾驶该车在广西自驾游，遇到了交警查车，交警告知沈先生其车辆外形加装了“大包围”，依法不能上路。其后，沈先生到该公司反映情况要求该公司退车退款或退还改装“大包围”款项，却不能得到满意的结果。

### 【处理过程及结果】

市消委会接诉后，比对了车辆外形与行驶证图片不一致的情况，涉诉车辆在原标准车型上增加了“大包围”（大包

围具体指：车头车灯下方有圆环、侧车身有脚踏板、车尾排气管有金属外壳包围）。市消委会咨询市公安局交警支队车辆管理所，车辆管理所出具《机动车检验业务退办通知书》，认为该车外观改装，不予办理转移登记，要求恢复原状。据此，消委会要求该公司认真考虑消费者的诉求，但该公司认为消费者要求过高，拒绝和解。市消委会遂指派律师代理消费者向法院起诉。

2018年8月16日，中级人民法院判决该公司将涉案车辆外型恢复原状并完善涉案车辆能正常行驶的所有手续，所有费用由该公司负担，并退还收取消费者的87154.99元加装费，消费者予以配合。

### 【案件分析】

法院认为，加装“大包围”的车型与原车型差异非常大，常人即可感知。该公司作为专业企业，对加装问题的认知相比消费者要求高，公司应承担主要责任，消费者承担次要责任。

### 【消费提示】

通过法院的这个判决，汽车销售企业应当认识到，出售加装“大包围”的车辆要承担相应的法律责任。同时，中国汽车流通协会制定了《乘用车新车售前检查服务指引（试行）》。一般4S店在交付新车时，都相应提交验车表要求消费者验车，此时，消费者要逐一对照有关条款，进行审核，

比如审核行驶证相片是否与车辆一致、是否存在二次喷漆、是否是库存车等情况，对车辆不熟悉的，可找朋友帮忙，发现问题及时与商家交涉或投诉，以免日后产生不必要的纠纷。

### 三、集赞兑奖“逗你玩”无效 消费者如愿住上海景房

#### 【案件经过】

2018年3月14日凌晨，曾小姐在“湛江吃喝玩乐”的微信公众号看到某酒店管理有限公司的宣传广告称，只要在2018年3月13日-3月16日晚20点前将此广告转发到朋友圈并集满188个赞，消费者可到店出示朋友圈，或者加微信联系酒店客服兑换免费入住海景大床房一晚。曾小姐将此广告转发到朋友圈，并截取相关图片，于3月14日下午7点集满可兑换海景大床房的赞，按规定微信联系酒店客服发送截图兑奖，却一直无人回复，该酒店的电话也一直在占线。当时人在外地的曾小姐无法与该酒店取得联系，便通过湛江市消费维权网向湛江市消委会求助。

#### 【处理过程及结果】

市消委会分别调查了消费者和商家，询问了有关情况，督促其自行和解。据酒店工作人员称：在活动的规定时间内到店出示朋友圈的客人，只要符合集赞数量，我们都已经履行承诺了，该消费者应该没有按要求到店出示朋友圈。市消委会指出：酒店兑奖方式有两种，不应取消“加微信联系酒

店客服兑奖”这一方式。该酒店认识到存在问题，与消费者达成和解，消费者如愿住上海景大床房。

### **【案件点评】**

根据《中华人民共和国合同法》有关规定，双方形成服务合同关系。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定：经营者向消费者提供商品或服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。第二十条规定：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。该酒店应当按照广告内容，接受消费者到店出示朋友圈，或者加微信联系酒店客服两种兑换方式，按照约定履行自己的义务。

### **【消费提示】**

当前微信已成为亲朋好友间密聊必不可少的工具之一，随着微信的流行，很多新的营销方式也在潜移默化中不断壮大，通过微信交易的纠纷也逐年增多。由于微信并非都是通过手机号码实名绑定，且很多当事人在交易时，交流内容随意，不易形成完整的证据链，增加维权的难度。消费者通过微信进行交易时，应通过实名绑定的手机号码添加对方，并注意保留完整的聊天记录，以确保电子证据的合法有效。

## **四、网购玻璃柜突然爆裂 电商直通车助维权**

### **【案件经过】**

2018年4月20日，喜爱玻璃制品的潘先生想要为家里增添玻璃展柜。经挑选后，潘先生在淘宝上一间名叫《上海美斯特货架厂》的商铺购买了5个玻璃展柜，共4600元。出于安全考虑，潘先生特意与该店客服约定玻璃柜柜门要配置钢化玻璃。到货后第二天，潘先生为玻璃柜进行清洁，柜门上的玻璃突然爆裂，碎片割断其右手无名指筋。潘先生马上到医院治疗，医生给潘先生实施了手术并要求其住院留医。出院后，潘先生回到家里看到玻璃散落的状态，潘先生怀疑商家没有按照其与客服的约定给玻璃柜柜门配置钢化玻璃，遂与商家沟通，商家却称淘宝网页上已明示玻璃柜柜门是普通玻璃，而且其收取的价格也是柜门为普通玻璃的价格，因此拒绝给潘先生相关赔偿。

#### **【处理过程及结果】**

市消委会工作人员受理了潘先生的投诉。为了使潘先生能尽快使用房间，市消委会工作人员建议潘先生通过公证的方式固定好现场。经潘先生同意后，市消委会工作人员陪同潘先生到公证处申请公证。同时，市消委会工作人员把该投诉录入中消协的电商直通车平台，直接与淘宝平台对接，要求淘宝售后协助调解，并转告商家若不同意赔付消费者损失，市消委会将支持消费者依法提起诉讼。经协商，商家自认理亏同意赔偿潘先生医疗费、误工费等合计6000元以及退还货款4600元。

### 【案件点评】

《中华人民共和国合同法》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。第一百一十二条规定：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，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。”尽管商家已经在淘宝网网页上明示玻璃柜玻璃情况及收取的是普通玻璃柜的款项，但是客服与消费者约定交付的是钢化玻璃，理应诚信守约。

### 【消费提示】

电商直通车平台是中消协搭建的电商消费维权通道，目前已有京东、淘宝、唯品会等 17 家电商企业（平台）承诺加入该平台。如果有涉及上述电商企业（平台）的消费争议，消费者无论身处何地，投诉到有管辖权的消费者协会后，消费者协会可通过电商直通车平台要求电商企业（平台）协助调解，大幅度降低消费者异地维权成本，提高消协组织的工作效能。

## 五、充值 1000 元商家跑路？一纸法院传票督促“老赖”现身

### 【案件经过】

2018 年 4 月 5 日，工作劳累的梁先生在湛江开发区金碧湾保健按摩休闲中心充值 1000 元，并于当天花了 200 元进



行按摩。后来梁先生想再次到该休闲中心进行消费时，却发现店面已经拆除，但是他之前并未收到任何通知，且无法找到相关负责人，现在卡内余额无法兑现。无奈之下，他到湛江市消费者委员会投诉此事。

### 【处理过程及结果】

接诉后，市消委会工作人员多次致电该休闲中心的经营管理者，皆无人接听。随后到该休闲中心实地调查，发现该休闲中心已关门，且无法找到该休闲中心的相关负责人。

后经与消费者商量，消费者同意由市消委会代理起诉到湛江市开发区人民法院，经过一系列工作后，法院传票寄送达经营者身份证上位于珠海的住所地，经营者当即联系消费者并赔付相关费用。

### 【案件点评】

在本案中，消费者在经营者处办理了VIP会员卡，有充值转账记录，卡内尚剩余额，且经营者处于关门不经营状态，根据《中华人民共和国合同法》第六十条“当事人应当按照约定全面履行自己的义务……”以及第九十四条（二）“在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务，当事人可以解除合同。”及第九十七条“合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其

他补救措施，并有权要求赔偿损失。”的规定，消费者主张要求经营者返还卡内剩余金额，符合法律规定。

### **【消费提示】**

消费者在进行会员制等约定预付消费时尽量避免充值金额过大。针对收取预付款后关门不经营且拒绝依法退还剩下余额的“老赖”经营者，消费者可以依法将其起诉至人民法院，依靠人民法院的力量，督促“老赖”现身，促进调解，或者通过人民法院将“老赖”拉进失信黑名单，依法对其进行信用惩戒。

## **六、 儿童游乐设施致伤 游乐场赔偿 3 万元**

### **【案件经过】**

2018年2月21日，林先生6岁的女儿在家长的陪同下到某儿童娱乐有限公司经营的游乐场游玩。林先生的女儿被别的孩子用滚下的“轮胎”撞到额头正中，造成头部伤害。林先生认为游乐场未尽安全保障义务，向派出所报案，并多次找该公司商谈赔偿事宜，从事发之日起已过去近两个月，仍协商无果。林先生认为该公司找各种理由推托，拒绝其合理索赔诉求。

### **【处理过程及结果】**

湛江市消委会在受理林先生的投诉后，到派出所调取事发视频，看到一小孩推动一个作为围栏的“轮胎”从滑梯滚动下来，撞到林先生的小孩额头。该公司反映，该小孩确实

是在其游乐场所受到伤害，他们也一直在与伤者家属协商赔偿事宜，但消费者要求过高。

经调解，双方协商达成和解，该公司同意一次性补偿给消费者治疗费用 3 万元。

### 【案件点评】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定：“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。”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。” 游乐场所负有安全保障义务，其面向广大儿童提供游玩服务，对游乐设施的安全性、游玩秩序的管理、工作人员的责任心都应有较高要求。本案中，正是由于游乐场管理不到位，未尽安全保障义务，任由其他小孩随意搬弄游乐设施导致伤害，其应该承担侵权责任，赔偿医疗费、护理费、营养费、交通费、后期整容费等相应的损失。

### 【消费提示】

携带小孩到游乐场玩耍时，应选择具有经营资格的正规游乐场所，仔细阅读安全注意事项和警示语，家长要照看好小孩，不要随意搬弄场内非游玩设施，以免造成他人伤害。

## 七、无证医疗美容 合同无效

### 【案件经过】

2017年1月，邱女士到广东克雷生物科技有限公司支付66800元进行了综合V字脸、综合隆鼻、下巴整形等医疗美容项目。术后，其脸部、鼻子、下巴等多个部位出现疼痛，持续数月均不见好转，生活、工作受到很大影响。该公司对此一直不予理会。无奈之下，邱某来到湛江市消委会请求帮助维权。

### 【处理过程】

接诉后，市消委会通过卫计部门了解到，该公司并未取得《医疗机构执业许可证》，依法不能开展医疗美容诊疗科目。于是，消委会工作人员前往该公司调查情况，但是该公司辩称其只是对邱某进行脸部设计，并没有进行整形。由于意见分歧较大，市消委会指派律师代理消费者提起诉讼，要求该公司退还医疗美容服务费。

### 【调解结果】

此案经人民法院一、二审审理，因该公司未能提交其对消费者进行身体设计的证据，法院对其辩解不予支持，根据消费者提交的收据及顾客操作单认定该公司为消费者提供了医疗美容手术服务，2018年4月17日终审判定该公司须返还服务费用66800元。

### 【案件点评】

根据《医疗美容服务管理办法》第二十三条“任何单位和个人，未取得《医疗机构执业许可证》并经登记机关核准开展医疗美容诊疗科目，不得开展医疗美容服务。”的规定，该公司的经营范围并不包括医疗美容服务，不能开展医疗美容诊疗科目。该公司故意隐瞒其不具有医疗美容资质，和消费者签订医疗服务合同，违反法律禁止性规定实施医疗美容服务，显属无效合同。根据《中华人民共和国合同法》第五十八条“合同无效或者被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。”的规定，该公司应当将自己因该无效合同取得的财产返还给消费者。

### 【消费提示】

广大爱美人士在选择美容机构时要注意辨别美容与医疗美容的区别。如果美容机构有从事吸脂、隆胸、双眼皮、隆鼻等医疗美容服务项目的，除了需要有卫生许可证、营业执照外，还需有医疗机构颁发的执业许可证。一旦在未经许可的美容机构进行了医疗美容服务，要注意保留相关服务合同及票据、发票，及时向当地消费者委员会投诉。这个案件应当为无证医疗美容机构敲响警钟，没有相应资质却从事医疗美容，为消费者提供服务，做了也是白做。

**八、定制的 28 户全屋家俱不见踪影 远赴外地取证解决糟心问题**

### 【案情简介】

2018年3月20日，28位消费者投诉湛江市赤坎区厚润家具商行不依约履行合同，投诉中称：2017年12月，该商行举行促销活动，宣称知名品牌“伊特莱”衣柜的厂家优惠酬宾，于是他们先后在该商行定制购买全屋家私，并支付定金和货款合计约30万元，约定2018年春节前交货。但是经多次催促，该商行也未能按时交付家私。2018年2月春节过后，消费者发现该商行已经关门停止营业了。

### 【处理过程及结果】

该商行收到的定金和预付款是否交付厂家呢？由于联系不上经营者，市消委会派员到广州、佛山的厂家，确认该商行并无该品牌经营权，更未向厂家定制家俱。经征求消费者意见，市消委会派工作人员代理两名消费者向赤坎区人民法院提起诉讼。经人民法院审理判决，该商行需返还两名消费者货款51688元以及双倍定金30800元。市消委会正陆续支持其余消费者向法院提起诉讼，争取合法权益。

### 【案件评析】

《中华人民共和国合同法》第九十四条规定，当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。第九十七条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有

权要求赔偿损失。第一百一十五条规定，收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。该商行在收到货款后，未依约交付全屋家俱，消费者可以请求解除合同，要求该商行返还货款，并双倍返还定金。根据《民事诉讼法》相关规定，经营者即使跑路了，但是消费者依然能通过人民法院，对其财产进行强制执行，并对其采取限制出境，在征信系统记录、通过媒体公布不履行义务信息等以及法律规定的其他措施予以惩戒。

### 【消费提示】

消费者遇到商家打着品牌的旗号大搞优惠活动时，要多留一个心眼，对其宣传的品牌、厂家信息多加了解核实，必要时可要求商家提供相应凭证，做到审慎消费。

## 九、课程没上不退费，支持诉讼退款成

### 【案件经过】

2017年5月19日，73名广东海洋大学学生联名向市消委会投诉：他们报读了由湛江市拓展职业培训学校举办的国家公共营养师职业资格培训考试培训班，当天缴纳了999元培训费。报名时该培训学校发放了课程资料介绍和课程安排表，该课程共有十天。但课程只安排八天，他们没有参加过最后两天的课程。原因是学校以国家停办该职业资格培训为由，没有通知他们参加最后冲刺阶段的课程。学生要求退回两天的学费，学校一直不给予回复。

### 【处理过程及结果】

接诉后，市消委会联合教育部门进行调查，发现学生反映情况属实，但学校关门无法联系。于是，决定支持学生向法院提起诉讼，通过诉讼维权。在激烈的法庭辩论过程中，市消委会走访了多家培训学校，参照培训行业规定，提出给予每位学生每人 250 元退款的主张得到法院支持。最终学校共为 73 名学生退费 18250 元。

### 【案件点评】

本案中，湛江市拓展职业培训学校与学生就国家公共营养师职业资格考试达成十天的培训服务合同，并已提供八天的培训服务。之后国家取消营养师资格评定，根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释(二)》第二十六条的规定，这种情况属于“当事人在订立合同时无法预见的、非不可抗力造成的不属于商业风险的重大变化”，合同目的已经不能实现，培训服务合同双方可以根据公平原则，协商变更或者解除合同。鉴此，由于学校未能依约提供最后两天的培训服务，根据公平原则和有关行业规定，其理应退回消费者相应的培训费用。

### 【消费提示】

消费者对自己提出的诉讼请求所依据的事实有责任提供证据加以证明。证明问题是诉讼的核心问题，在任何一起案件的审判过程中，都需要通过证据和证据形成的证据链再



现还原事件的本来面目，依据充足的证据而作出的裁判才有可能可能是公正的裁判。要注意保留收据、发票等交易凭证，以作为日后维权的有力证据。

## 十、不合格肥料致 350 亩花生失收 农户获赔 104 万元

### 【案件经过】

2018 年 1 月，放弃深圳高薪职位返乡务农的徐先生承包了遂溪县城月镇 350 亩土地种植花生。3 月 5 日，徐先生与某科技有限公司签订了《购销及技术服务协议》，双方约定由该公司提供合格的绿色种植施肥方案套餐产品，以及花生种植技术方案、后期种植优化方案。随后，在技术人员的技术指导下严格按照该公司的方案种植。5 月，花生苗全部出现发黄、僵苗、死苗的现象，该公司技术人员到现场查看后施以尿素补救。到了 7 月份花生收获时，350 亩花生没有果实、空壳严重，造成约一百多万元的经济损失。

### 【处理过程及结果】

接诉后，遂溪县消委会组织该公司和消费者对涉诉肥料送检。经检验，有机质含量及 PH 值均达不到有机肥国家标准。由于影响农作物失收的因素有很多，诸如气温、光照、湿度、土壤、施加的农药肥料等。因此，为了判断施用的肥料是否会影响到花生的收成，遂溪县消委会委托市农业局组织广东海洋大学、广东省农科院植保所、南亚热带作物研究所、湛江市农科院、湛江农垦科研所等六个部门组成的专家

组到花生种植现场进行田间鉴定。经鉴定，花生施用涉诉生物肥料与施用其它厂家肥料，所造成的荚果发育差异及产量差异，与品种、天气、土壤环境及其它栽培管理无关，施用涉诉肥料的花生没有收获价值。最终，确认了失收花生的数量，也找出 350 亩花生失收的主要原因。

经调解，结合花生亩产量以及市场价，最终双方达成一致意见并签订和解协议：公司返还肥料款 24 万元，并补偿 80 万元给消费者。

#### **【案件点评】**

《中华人民共和国侵权责任法》第六条规定：行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。根据法律规定推定行为人有过错，行为人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。《中华人民共和国消费者权益保护法》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。消费者因施用该公司销售的肥料，导致花生失收，该公司应当对消费者的损失进行赔偿。

#### **【消费提示】**

农民在种植农作物时，要注意留存购买农资时的各种凭证，以便在出现农业灾害时举证维权。我市农业部门与消委会已建立维权工作机制，可向广大农户依法维权提供技术服务。

**注：本资料仅作公益普法学习资料**