

昆明消协通报一批消费维权典型案例

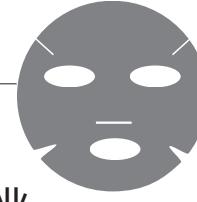
停业 跑路 食品过期 消协喊退款！赔钱！



案例1

群体投诉预付卡健身消费

6月初至8月中旬,昆明市官渡区市场监管局、官渡区消费者协会陆续接到关于官渡区某健身服务部的投诉共计25件,投诉内容主要集中在两个方面:一是消费者在该健身服务部购买私教卡,之前提供服务的教练离开门店后商家没有安排后续教练,消费者要求退还剩余的费用;二是消费者在该健身服务部某“金阶店”购买健身卡,因疫情影响该门店关停,商家把该门店的会员转到其他门店,消费者因转到的新门店距离太远,不方便健身,或对新门店的服务不满意等原因,要求商家退款。消费者的以上诉求均未得到健身服务部回应,消费者于是进行投诉。经调查了解,消费者投诉情况基本属实。官渡区消费者协会关上分会于6月22日约谈该健身服务部,要求该店立即进行整改,履行退款义务,维护消费者的合法权益。9月8日,官渡区消费者协会关上分会再次约谈该健身服务部,了解退款及整改情况。该服务部反馈,上次约谈之后,该服务部高度重视,立即进行整改:首先主动与会员沟通,以期取得会员的理解支持,该健身服务部某“金阶店”是因为疫情之下经济形势的影响才关店,该店会员可以转到其他门店接受服务。其次,服务部有序对申请退费的会员进行登记、申请、退款。最后,按照合同约定,需要向申请退费的会员收取30%的违约金,经该服务部研究,免收所有申请退费会员的违约金。截至9月8日,已退款151笔(其中退会员费76笔,退私教费75笔),退款共计367889.04元。



案例2

美容中心突然停业

昆明市禄劝县24名女士向禄劝县消费者协会投诉称,她们近三年来多次在禄劝某美容中心购买和使用美容美体产品,通过购买“终身服务卡”、“999(元)优惠卡”和“套盒礼装”等方式进行消费,消费金额从999元至3万元不等,共涉及金额逾10万元。今年1月以来,该美容中心以重新装修和重聘技师为借口,在未明确告知消费者的情况下擅自停业,终止服务。经多次联系美容中心人员未果,消费者认为美容中心涉嫌欺诈,于是请求禄劝县消协为其维权。禄劝县消协工作人员及时前往该美容中心调查核实,经多方调查,证实消费者投诉情况属实。禄劝县消协决定公开举办群体投诉调解会,要求该美容中心须根据投诉人意愿,对愿意继续消费的消费者,按照原来约定继续提供商品和服务;对需要退款的投诉人,经结算双方认可退费金额签字后,须于约定时间内退款完毕。按照“诉转案”工作要求,禄劝县消协将该美容中心的相关违法线索通报至禄劝县市场监管局,由该局依法对被投诉人的违法行为进行查处。

案例3

考研培训班未按承诺提供服务

消费者郭女士于2019年8月5日向云南某手绘文化传播有限公司预定考研全程班课程,并通过微信预付定金500元。因咨询老师提供信息有误,导致郭女士未能参加暑期课程。后郭女士于2019年9月26日参加该机构的周末班,通过支付宝再交6500元给该公司负责人龙某某,报名考研全程班(含快题B1基础班+快题B2提高班+考研理论C班+春季平时周末基础班+国庆考前冲刺押题班+秋季网络评图班+考前押题冲刺班+考研复试班,并附赠手绘表现基础A班课程)。郭女士先后共向该公司支付7000元整,期间并未有人告知费用不可退还。郭女士参加了“快题B1班”的一半课程,了解到老师是个一年级的研究生,没有教学经验,场地是在某大学里借用的教室,认为该机构未能按宣传所说“专业老师、提供场地服务”提供培训,遂向该公司提出退款,但对方一直以各种借口拖延至2020年,协商未果,郭女士遂向昆明市呈贡区消费者协会进行投诉。呈贡区消费者协会立即进行调查核实,2020年4月2日,消协工作人员将郭女士及云南某手绘文化传播有限公司负责人龙女士约至调解室,指出该文化传播有限公司应当事前如实告知消费者所提供的服务的真实情况,并提前告知消费者培训费用能否退款,因该公司没有尽到事前告知义务,也未能向消费者提供事前承诺的相应服务,侵犯了消费者的知情权,违反了《消费者权益保护法》相关规定,应当退还消费者余款。经过消协工作人员耐心细致调解,双方达成调解协议,该手绘文化传播有限公司4月3日退还消费者郭女士未参加培训部分的课程费用3400元,消费者郭女士对调解结果表示满意。



案例4

游泳培训存安全隐患

昆明市嵩明县消费者协会接到消费者罗某投诉称:其于2020年6月在嵩明县某游泳馆花1460元购买预付卡为小孩报名学游泳,商家承诺1个教练带10个孩子,但实际上1个教练带30个孩子,消费者认为存在安全隐患,且游泳馆一直未安排课程,要求退款未果,于是投诉到嵩明县消费者协会。嵩明县消协工作人员即到现场进行调查,经了解,消费者反映情况属实。嵩明县消协工作人员立即约谈游泳馆负责人,要求对存在问题进行整改,并对其进行《中华人民共和国消费者权益保护法》宣传教育,告知经营者应履行的责任和义务。经组织双方调解,经营者最终退回消费者1460元,消费者对处理结果表示满意。



9月21日,昆明市消协通报了一批消费维权典型案例,其中涉及预付式消费纠纷和消费者购买到过期食品药品的投诉,希望通过典型案例震慑不法经营者,同时提醒广大消费者提高维权意识。

案例5

会计师培训质量起纠纷

昆明市嵩明县消费者协会接到消费者李某等人投诉称:2020年1月,李某、黄某某、刘某某三人相约到某教育培训机构进行初级会计师学习培训,课程34个课时/人,收费按1380元/人计收,三人各学了7个课时后,认为教育培训质量不高,要求该教育机构退回未学的相关课时费,该教育机构不愿退还,双方多次协商未果,李某等人于是投诉到嵩明县消费者协会,请求帮助处理。

接到投诉后,嵩明县消协立即进行调查,并向该培训机构负责人宣传相关法律法规。经组织双方进行调解,最终达成一致协议,商家同意向3名消费者退还未学的课程费每人1052元,共计3156元,消费者对处理结果表示满意。



案例6

培训老师卷款走人

昆明市石林县保护消费者权益委员会接消费者张女士投诉称,其于2019年7月在石林县一培训学校支付5080元报名参加该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动,但截至2020年5月8日,该培训学校一直未组织学员演出学习。张女士多次与培训学校负责人协商要求退款,培训学校均以学员所交培训费由合作老师收取,现联系不到合作老师为由拒绝退款,张女士遂请求消委帮助协调处理。

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张某女儿在该培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费报名参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士提供的收取培训费当事老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。

工作人员在充分听取双方当事人陈述后,指出该当事老师系代表学校教学,学校应承担相应责任,并向双方讲解了有关服务退费的法律法规和国家政策,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,“未按照双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。



案例7

市民买到过期食品

2020年7月11日,刘女士在昆明度假区某副食店支付13元购买某品牌瑞士卷,包装显示生产日期为2019年12月24日,保质期为6个月,已超过保质期,消费者要求商家退款并赔偿无果,投诉到昆明市度假区消费者协会。度假区消协立即开展调查,查看消费者提供的购买记录、小票和购买的瑞士卷,经调查,消费者投诉情况属实。遂组织双方进行调解,经向商家宣讲相关法律法规,商家认识到经营中存在的问题,当场按规定向消费者赔付1000元,并向消费者表示歉意。