

市消协正式公布 2014 年度消费者投诉十大案例

碧桂园隆力奇上榜

□晚报记者 徐松 通讯员 赵曼丽

核心提示

3 月 17 日，市消协通过对 2014 年度消费者投诉总体情况进行梳理，并结合在今年“3·15”国际消费者权益日主会场接受投诉、综合处理结果的情况，正式公布 2014 年度消费者投诉十大案例。碧桂园因误导消费、霸王条款，隆力奇因诱导融资、夸大功效而进入 2014 年度消费者投诉十大案例。

记者从市消协公布的统计数据看到，2014 年，全市各级消协共受理消费者投诉 1796 件，已解决 1767 件，解决率 98.6%，消费者获赔 198 万元。

案例一

碧桂园：误导消费 霸王条款

2014 年 4 月 10 日以来，先后有 120 多名消费者向市消协投诉，称碧桂园客户经理引领参观带院的房子，并承诺送 40 平方米左右的小院。然而在消费者给付定金后，碧桂园客户经理却说：“刚才看过的房子已售过，你可选其他户型的房子，如果不选，定金不退，或者一个月之后再退。”消费者认为这是误导消费，要求碧桂园退还定金并加倍赔偿损失。

此外，碧桂园还存在诸多霸王条款。1.碧桂园销售人员要求消费者填写认购书时，在认购者不知道要建什么样的房子，楼间距是否符合国家规定的情况下，强行要求消费者在短时间内（一个星期）交房款，否则就将认购的房子二次出售，并不退定金。2.碧桂园设置狭小的选房空间，制造紧张氛围，再加上营销人员催促消费者在几分钟内签订购房定向书、交定金，人为影响客户的判断能力，不符合公平、公正、自愿、公开的交易原则。3.碧桂园

让消费者交购房诚意金 1 万元，而开盘时却从 300 号以后开始销售。消费者认为碧桂园根本就没有房子可卖，所售的房子其实是一片空地。这对消费者来说是一种欺骗，是一种买空卖空的行为。4.抬高周口房价，违反其只取 8%~15%利润的宣传承诺。

接到投诉后，市消协组织工作人员多次前往调处。开始，碧桂园工作人员态度蛮横，拒绝接待消协工作人员。后在市政府的要求下，碧桂园才接受消协调处，主动认识错误，为数十名交纳大额认购款的消费者办理退款，但对只交 1 万元定金的 48 户消费者仍百般拖延，不办理退款。对此，市消协工作人员再次介入，根据消费者的联名信逐一与碧桂园对账，最终为 48 户消费者要回退款。市消协工作人员表示，目前，仍有针对碧桂园的零散投诉，他们将全力维护消费者的合法权益。

案例二

隆力奇：夸大功效 诱导融资

2014 年 8 月以来，市消协不断接到消费者关于隆力奇保健品夸大功效的投诉。另外，一些自称是隆力奇的经营人员也向消协投诉：隆力奇在他们不知情的情况下，以去江苏旅游的名义，诱导他们到隆力奇厂家参观厂房，并对他们不分白天黑夜地洗脑，欺骗、诱导他们掏巨额资金购买隆力奇新产品。他们中的不少人交了钱，却拿不到产品。

针对隆力奇保健品夸大功效的投诉，

经市消协调处，隆力奇周口区域负责人朱女士为消费者办理了退款或退货。针对诱导融资的投诉，市消协工作人员与朱女士一起到江苏暗访调查，确认消费者反映属实。市消协责成朱女士为“经营人员”办理退货、退款手续，但朱女士至今无法联系。目前，市消协正与隆力奇公司联系，争取为消费者挽回经济损失。

案例三

手机质量投诉案

2014 年 2 月 25 日，项城市邵先生投诉称：1 月 21 日，他在项城市某手机卖场买了一部金立 GN705 手机。第二天，该手机就出现自动关机、不读卡等故障。他要求商家

退款。

经项城市消协调解，商家为邵先生更换一部同型号新手机。另外，全市去年共有手机投诉 300 多起，均得到圆满解决。

案例四

玉米收获机质量纠纷案

2014 年 8 月 19 日，西华县农民刘先生以 9.6 万元的价格，在周口市某农机公司购买一台三行自走式玉米收获机。不到 1 个月，该机器就无法使用。刘先生要求经销商

退款，而经销商不同意退款，只同意明年免费为其更换一台更高配置的玉米收获机。

经消协工作人员行多次调解，经销商退还刘先生 9 万元。

案例五

扶沟黄瓜苗枯萎纠纷案

2014 年 2 月 11 日，扶沟县汴岗镇汴岗村刘先生等 7 户菜农投诉称：他们为了给黄瓜育苗，购买了当地农资经营者杨某经销的江苏省某公司生产的化肥，不料使用该化肥后，黄瓜苗叶子枯萎，根茎发黄。他们怀疑肥料质量有问题，要求赔偿损失。

扶沟县工商执法人员经调查核实，认为菜农反映情况属实。经查，7 户菜农购买杨某经销的某品牌化肥 256 袋。随后，工商执法人员召集菜农和经销商对这起事件进行面对面的调解。最终，双方达成一致协议：经销商杨某赔偿 7 位菜农损失共计 2.56 万元。

案例六

淮阳县水泥质量纠纷案

2014 年 3 月 12 日，淮阳县城关镇付楼行政村胡先生投诉称：因水泥存在质量问题，造成水泥预制板在规定时间内不凝固，且硬度达不到要求，生产的 2000 多米水泥预制板无法使用。

工商执法人员按照法定程序对剩余涉嫌不合格的 26 袋水泥进行封存，并对该批

号水泥依法进行了抽样。经检测，该批次水泥样品达不到国家标准，属不合格产品。随后，工商执法人员以产品不合格为切入点，展开调查索赔工作。经多次调解，双方最终达成 10 万元的赔偿协议。工商部门对经营者销售不合格水泥的行为依法进行了处罚。

案例七

空调不制冷案

2014 年 1 月，消费者苏先生到市消协投诉称：他在某品牌专卖店买了一台空调，在开始使用时就制冷效果不好，且不制热。经过几次维修，空调的效果仍不好。

市消协工作人员调查了解情况后，立即约谈经销商，并对双方进行调解。最终，经销商向苏先生赔礼道歉，并为其调换一台同型号新空调。

案例八

冰箱自燃引发财产损失案

2014 年 11 月 10 日，太康县李先生向消协投诉称：他家于 2014 年 9 月 29 日上午发生火灾，造成一定的损失。该县公安局消防大队经现场调查，对引起火灾原因认定：不排除冰箱故障引起的火灾。李某要求经销

商赔偿。

接到投诉后，消协工作人员与售后服务人员等一起到李先生家进行了实地查看。经消协调解，经销商向李先生赔偿经济损失 1.2 万元和一台新冰箱。

案例九

电动车着火案

2014 年 3 月 13 日，消费者刘先生到消协投诉称：他于 2012 年 12 月买的一辆富路牌电动车，在充电期间无故着火，致其报废。

川汇区消协在认真调查后认为，双方都存在不同责任。经调解，双方达成一致意见，经销商赔偿刘先生 9000 元。

案例十

新电视破损案

2014 年 12 月 30 日，邵先生到消协投诉称：他为女儿购买了一台韩国现代电视，商家在没有安装调试的情况下，把电视机放在他家里就走了。第二天，他打开电视包装，发现液晶屏已破损。他要求商家更换，

遭到拒绝。

消协工作人员经调查后认为，根据部分商品换货修理责任规定，产品出售应开箱检验、正确调试。对此，商家应负主要责任。经调解，商家同意更换同型号电视机一台。