

# 消费要理性 别踩这些坑



## 今年上半年,佛山消委会系统受理有效投诉1328件,为消费者挽回经济损失461.58万元



8月1日,记者从佛山市消费者委员会获悉,今年上半年,佛山消委会系统受理有效投诉1328件,处理解决1323件,为消费者挽回经济损失461.58万元。

根据上半年的投诉热点、难点问题,相关部门总结出五个特点,分别是预付式消费纠纷依旧高发、房地产宣传套路深、家具产品纠纷多、街头抽奖陷阱层出不穷、生活服务类问题不断。

为此,佛山消委会提醒消费者,要结合自身实际需求和经济能力,科学理性消费,通过多种途径增加法律知识,提高防骗意识,切勿因贪图便宜而陷入不法经营者设置的圈套。

### 典型案例

#### 01 预付式消费纠纷

##### 游乐场悄悄换老板 旧会员卡作废?

甄女士在甲游乐场充值并办理了会员卡,后因甲游乐场经营困难,转让给了第三人乙,但乙不承认甄女士的会员卡,称需要办理新会员卡才可以在店内消费,致使甄女士的会员优惠无法继续使用,且甄女士多次联系甲、乙均未果。于是甄女士向佛山消委会投诉,要求甲退回剩余的充值金额。在工作人员的耐心调解和普法教育下,乙同意甄女士可以继续使用原会员卡,甄女士表示接受。

**普法课堂**

甲游乐场确实已经易主,而甄女士会员卡为甲经营期间办理的,甲未取得甄女士同意的情况下擅自转让店面,该转让行为对她不发生法律效力,由于甲游乐场已注销,原合同已无法继续履行,甄女士有权要求甲返还剩余未消费的金额。

**常见套路**

- ◆培训机构资金链断裂、转让、停业,负责人卷款跑路,无法持续为消费者提供服务。
- ◆健身服务市场良莠不齐,强制消费、办卡难退、新旧公司数据无法衔接等。
- ◆美容美发商家提供的商品或服务与宣传效果不符,美容产品质量难以保证,诱导消费者办理大额充值卡,甚至是“美容贷”等。
- ◆驾校存在低价诱导,服务质量差等。

#### 02 房地产宣传套路

##### 开发商虚假宣传“零首付”变“经营贷”

黄女士因某楼盘打出“零首付、拎包入住”的广告,前往楼盘看房。销售人员得知黄女士首付不足,“帮助”其办理了首期贷,称安全无风险。事后,黄女士却发现首期贷实际上是经营贷,而且协助其操作贷款的是按揭公司工作人员。黄女士认为,开发商虚假宣传,诱导办理经营贷,要求开发商取消贷款、解除认购书并退回全部款项,但开发商拒绝退还。

**普法课堂**

佛山消委会工作人员发现该开发商在销售过程中可能存在虚假宣传、违法违规的行为,因国家明令禁止房地产开发商、中介违规提供购房首付融资,且房地产中介不得诱导购房人违规使用经营用途资金。工作人员立即联系开发商耐心普法及开展调解,最终开发商退还了相关款项。

**常见套路**

- ◆销售人员利用消费者不了解银行购房贷款政策规定及国家购房政策的情况,以“零首付”为噱头诱导消费者办理“经营贷”。
- ◆在消费者不知情的情况下将订金、诚意金转化为定金。
- ◆承诺有优惠,但消费者购房后拒绝承认或拒不履行承诺。

#### 03 家具产品纠纷

##### 直播间定制家具 踩进“报价坑”

徐先生浏览某短视频平台时,发现某家具定制直播间举办促销活动,交付4999元定金即可锁定全屋高端定制家具优惠。于是,徐先生交付定金并签订合同,约定整体费用预估为3万元。但随后商家发出报价单,显示费用为6万元,徐先生对报价单提出质疑,商家承认报价前未告知徐先生相同板材制作不同家具的单价存在差异。徐先生无法接受,要求商家继续履行合同或退还定金,但商家认为徐先生违约,双方无法协商一致。

**普法课堂**

消费者享有知情权和公平交易权,商家此举侵犯了徐先生的合法权益。经营者为消费者提供家具定制服务,除了应当向消费者提供定制家具名目、材料、价格等信息外,也应当将同等材料制作不同家具的单价存在差异、材料可能产生的损耗、设计费收取等细节告知消费者,如故意隐瞒或虚假告知情况,需承担相应责任,消费者有权要求解除合同,退还定金。经过佛山消委会调解,商家同意退还定金,双方达成一致意见。

**常见套路**

- ◆直播销售噱头多,低价吸引消费者预订,但后续报价不一。
- ◆引导消费者私下交易,加大维权难度。
- ◆因赠品破损影响产品退货问题等。



漫画/李世鹏



### 数读



### 消费提醒

- 01 要警惕“点赞免费抽奖”“扫码协助完成任务”等噱头,谨慎判断奖品的实际价值。
- 02 充值消费时,要谨慎查询充值APP相关信息、价格等关键内容,充分了解APP开发者的经营资质。
- 03 切勿轻易将个人手机交由陌生人操作,避免造成钱财损失。
- 04 注意保留消费凭证,发生消费纠纷或发现商家有涉嫌违法行为,及时投诉举报。
- 05 要结合自身实际需求和经济能力,科学理性消费,通过多种途径增加法律知识,提高防骗意识,切勿因贪图便宜而陷入不法经营者设置的圈套。
- 06 强化合同观念和证据意识,增强自我保护能力,通过书面约定和证据资料保障自身合法权益。

#### 04 街头抽奖陷阱

##### 购物APP价格虚高 小心“套路店”

马先生独自购物时,被街边销售人员以协助完成任务为由,引导到某偏僻店面,最终在销售人员的轮番引诱下,马先生以6980元购置了一台某品牌手机。销售人员声称马先生同时享有6980元“某佳购”APP的消费额度,该APP内与各大知名购物网站均有链接,马先生可以用该额度在“某佳购”APP上购物。但马先生后续在该APP上购物时,发现产品价格虚高,有些甚至没有生产厂商,根本不能转到其他购物平台消费。马先生惊觉上当受骗,于是到佛山消委会咨询。

**普法课堂**

这种情形下,马先生可通过以下途径维护自己的合法权益:一是获取该店铺有效注册经营信息,及时向有关部门投诉;二是如无法获取店铺有效的注册经营信息,可根据其租赁情况、与出租人的运营关系等,判断出租人是否担责;三是查询“某佳购”APP的注册经营信息,向其注册经营地的相关行政部门投诉。

**常见套路**

- ◆销售方以集赞抽奖、送小礼品等方式吸引消费者关注。
- ◆消费者需要到店获取奖品或项目体验。
- ◆销售方想方设法指引消费者到某购物APP上充值一定金额,声称不但能拿到奖品,充值金额还可以在其平台上消费。
- ◆购物APP往往放置其他各大知名购物平台链接和标识,但实际使用时,才发现该购物APP的商品种类少而且价格虚高,有些甚至没有生产厂商,也不能跳转到其他购物平台消费。
- ◆诱导消费者办理贷款并充值,但是商家往往不负责售后服务,甚至直接关门,有些本来就是街边小摊,消费者事后根本找不到负责人。

#### 05 生活服务类问题

##### 婚庆服务收费容易退费难

王小姐在某社交平台上刷到某婚庆公司的宣传推文,私聊客服询问具体情况,随后客服安排与王小姐到某咖啡馆面谈合作事宜。两次面谈后,王小姐与公司签订了服务合同,并支付了服务费及押金2000元,押金约定在婚礼完成后一个月内退还。但婚礼结束数月后,公司一直没有退款,并且不断提出新的退款期限。无奈之下,王小姐只好向佛山消委会投诉。

**普法课堂**

商家应该按照合同约定的期限退还押金,其拖延退款行为已经违背了诚信原则,构成违约,王小姐可依法追究其违约责任。

**常见套路**

- ◆智能电视“太智能”,增值服务的开通流程设置不合理,连续多月默认自动续费,容易存在误操作等。
- ◆婚恋、婚庆服务收费容易退费难,收费与服务质量不匹配,婚恋服务存在走过场,甚至诱导消费者办理贷款等现象。
- ◆产后康复销售噱头多,月子中心服务质量良莠不齐、夸大宣传等。