

276

2011.8.15
6.8

不言放弃

——消费投诉案件透视

葛申申 瞿家梅 赵皎洁 编著

华东理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

不言放弃:消费投诉案件透视/葛申申,瞿家梅,赵皎洁编著.

—上海:华东理工大学出版社,1999.12

ISBN 7-5628-1027-3

I. 不... II. ①葛...②瞿...③赵... III. 消费者
权益保护法—案例分析—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 15599 号

(沪)新登字 208 号

不言放弃

——消费投诉案件透视

葛申申 瞿家梅 赵皎洁 编著

华东理工大学出版社出版发行

上海市梅陇路 130 号

邮政编码 200237 电话 64253429

新华书店上海发行所发行经销

上海展望印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 5.375 字数 143 千字

1999 年 12 月第 1 版 2000 年 6 月第 1 次印刷

印数 1-4000 册

ISBN 7-5628-1027-3/D·50 定价:9.00 元

序

消费是个永远的话题。

我们每天都在消费,从衣食住行最基本的生活需要,到较高层次的生活享受,精神满足都与消费切切相关。消费已渗透到现代生活的方方面面。消费与现代生活是那么的密切,以致使人们在消费时如何维护自身权益的不受侵犯就显得尤为重要。

许许多多的事例告诉我们,在市场经济还没有发育到相当成熟的阶段,经营者在生产、服务过程中还没有自觉地确立“客户第一”的思想的时候,消费者不能忽视自身权益的自我保护。各级消费者协会及新闻舆论单位更有责任帮助消费者提高自我保护意识,处理各类消费纠纷。而如何做到维权消费,这也是一个学问。

本书的三位作者是《解放日报》、《新闻报》的记者,曾在原《消费报》长期从事消费投诉工作。他们所创办的栏目《今日投诉》、《投诉回音》以每天一例的投诉及处理结果见诸报端。现在他们从这些案例中精选出一部分具有特点的个案,给读者一个初步了解怎样在消费的同时维护自己的合法权益,相信对消费者会有一定的帮助。

上海市消费者协会秘书长 赵皎黎

2000.5.

目 录

房产投诉类

买房发现“缺斤少两”可否获得双倍赔偿·····	(3)
暂时没有取得《商品房预售许可证》的房屋不能买·····	(4)
购房合同签约日期被擅自更改,业主无故多付一倍税费·····	(6)
委托购房应该写个委托书·····	(7)
新建住宅设施不配套,解困户住进“伤心房”·····	(9)
物业管理费不能与房租同步递增·····	(10)
维修基金不能放贷·····	(11)
“住宅交付使用许可证”发证日期被改变引发的纠纷·····	(13)
买下“危房”,退房解决·····	(15)
承诺无法兑现,房产商退回购房款,并予补偿·····	(16)
物业公司预收了10年的维修费用·····	(17)
未读懂公告就签约,等到反悔已无用·····	(18)
南洋木习惯也称“柳安”·····	(20)
购房数年后,房屋被“陷”成“地下室”·····	(21)
商品房一漏再漏,墙面发霉变黑·····	(22)
墙面渗水,房产公司应承担责任·····	(23)
这套二层楼的商品房竟也开裂·····	(24)
房屋租赁要办证·····	(26)
一套36万元的商品房下落不明·····	(27)

装潢投诉类

装潢工程层层转包,业主无奈“吃药”·····	(31)
在保修期内淋浴房盆底出现裂缝·····	(32)

无违约责任合同引出的烦恼	(33)
新座厕积水一半,责任在谁	(35)
装潢公司装修质量差,还拖延交房期	(36)
购建材,质量有问题还多收运费	(38)
业主应有了解装潢项目费用的知情权	(39)
桑拿浴房,仅仅正常使用1个月	(40)
“顶级品地板”的误导	(41)

服务投诉类

迟到的礼仪鲜花电报引发的纠纷	(47)
邮购商品迟迟不到,谁之过	(49)
酒家违约,要求赔偿	(50)
婚纱照拍摄纠纷案	(51)
旅游服务与约定不符应赔偿	(52)
婚姻介绍骗人敛财,报名者上当受骗	(55)
学校招生应按招生简章办	(56)
公交车必须按规定的路线行驶	(58)
出租车车停不关闭计价器引发的纠纷	(59)
销售隐形眼镜引发的纠纷	(60)
入会签约须细量	(62)
不规范的承诺书引出的一串问题	(63)
安装电话不履行应承担违约责任	(65)
碟片内容怎能与封套目录不一致	(67)
银行处理差错应规范	(68)
缴会费修彩电,杳无音讯	(70)
一张假币引出的问题	(71)
维修手机怎能不作记录	(73)
超市多收顾客钱款,侮辱人格	(75)
业务员不该花言巧语诱人投保	(76)

培训班延迟开课竟要求学员承担责任	(78)
------------------------	------

家具投诉类

红木家具具有擦痕责任在谁	(83)
不合格的家具被拒绝退货	(84)
买樱桃木家具受欺诈	(85)
实价标价轧不拢引发的纠纷	(87)
订购家具,厂方违约	(88)
厂方违约,商店有责任负责	(89)
订单代替发票,家具出问题又不负责任	(90)

家电投诉类

售后服务怎能徒有虚名	(95)
退货时遇到进口原包装箱丢了	(96)
不修冰箱谁之过	(97)
修洗衣机竟受欺诈	(99)
报修稳压器无回音	(100)
购电脑学习机,坏了没有地方修	(102)
新购冷柜不制冷,果真“奇特”	(103)
空调机出故障,修复要等3个月	(104)
冰箱体凹陷变形,质量有问题	(105)
新买冰柜不制冷引发的纠纷	(107)
彩电在“三包”期间出现故障无法解决	(108)
免费移装空调器的承诺不能违背	(109)
遗失维修空调器应合理赔偿	(111)
录音机标识应符合规定	(112)
不寄回执被取消保修服务	(114)
用过之物竟作新品卖	(115)
购买彩电竟无“三包”凭证	(117)

其他投诉类

按约定退桶应及时办理·····	(123)
衣服干洗后变形引发的纠纷·····	(124)
衣服上油污洗不净责任在谁·····	(125)
买煤气报警器有选择权·····	(127)
买衬衫不能试穿,回家发现太小·····	(128)
洗涤剂量不足,换来换去都是半瓶·····	(129)
皮鞋脱胶,该如何处理·····	(130)
月饼生产日期“超前”24天,厂家做手脚·····	(131)
沙发皮质有问题,商店不予承认·····	(132)
过期花生酱引发的纠纷·····	(134)
白血球下降是否由一包中药引起·····	(135)
产品质量争议不能由经营者说了算·····	(137)
赔偿须有法律依据·····	(138)
闹钟不闹影响上班引发的纠纷·····	(140)
高压锅爆炸是否可赔偿损失·····	(141)
超市买的大米发霉变味怎么办·····	(142)
电子秤做手脚引发的纠纷·····	(143)
车辆能否上牌照是重要的商品信息·····	(144)
由化妆品带来的烦恼·····	(146)
调换服装怎能价格不相等·····	(147)
巧克力盒内出现小飞蛾·····	(149)
洗染店衣物损坏引发的纠纷·····	(151)
附录·····	(153)



买房发现“缺斤少两”可否获得双倍赔偿

【案情简介】

方某于 1997 年底向上海市一家房地产开发公司购买了一套商品房,面积为 115 平方米,房款为 149500 元。1999 年初交房后,方某准备装修,在丈量房屋面积时,发现该套房屋面积只有 105.8 平方米,与实际交款所购的面积相差近 9 平方米。

方某认为根据《消费者权益保护法》的有关规定,以及《欺诈消费者行为处罚办法》中列举的第二种“采用虚假或者其他不正当手段使销售的商品分量不足的行为”,房产商应该给予赔偿。《消费者权益保护法》第四十九条规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍”。

据此,方某向某房地产开发公司提出双倍赔偿的要求。

【处理结果】

消费者协会在接到投诉后,请房地产公司提供该房地产主管部门核定的面积证明,根据上海市物价局制定的《关于规范商品房销售价格行为的若干规定》,该房产公司退回方某多算面积的房款。

【案件评析】

方某提出双倍赔偿的要求理由不足。根据方某引据的上述有关规定,要求该房地产商双倍赔偿的前提必须是房地产商已构成了欺诈购房人的行为。但从方某反映的情况来看,房地产商并无在没有取得《商品房预售许可证》的情况下售房等不良行为,同时方某只是在自己丈量面积时发现少了近 9 平方米,这说明该房地产商工作中存在着许多问题,但并不能证明有欺诈行为。方某不能举证该房地产商的欺诈行为,因此,就不能确定该房地产商存在着欺诈行为。

其次,《消费者权益保护法》是针对一般的消费行为。而商品房作为一种特殊的、大宗的商品,其购买是以经济合同的形式,国家并对此制定了相关的法规,因此在处理此类纠纷时,应从合同入手,适用有关具体法规,而不是简单地适用《消费者权益保护法》。

再次,商品房的实际面积不是以个人或开发商的测量为准,而是以有关主管部门的面积核定证明为准。目前,在商品房预售时的预测面积与交房时由有关主管部门实测的面积常有出入,商品房“缩水”几乎成了通病,问题多,购房人反映强烈。

为此,上海市物价局早在 1996 年就制定了《关于规范商品房销售价格行为的若干规定》以及补充通知,1997 年上海市政府又颁布了《上海市房地产转让办法》,这些都为预售商品房交付时的建筑面积增减的处理作了完整、清晰的规定。根据《上海市房地产转让办法》第四十四条第三款规定,“建筑面积超过预售面积约定的,受让人可以不承担增加建筑面积部分的价款,建筑面积不足预售面积约定的,房地产开发企业应当将减少建筑面积部分的价款退还受让人。”根据上述规定,方某可从房地产商处收回多付面积的价款。

暂时没有取得《商品房预售许可证》 的房屋不能买

【案情简介】

1997 年王某在居家附近的路口看见那里正在兴建高层商品房,他便走进一旁的售楼处打听,听完售楼先生的介绍,王某对该处的商品房感到较满意,其基价每平方米只有 4185 元,地段也不错,特别是该商品房就在王某原住处的附近。这里环境熟悉,孩子上学不必再转学,而且离工作单位也不远,王某决定签订房屋买卖合同。这时售楼先生又说目前他们还没有拿到《商品房预售许可

证》，但这并不妨碍销售，他们已有一层的房子销出去了，要拿到《商品房预售许可证》只需再等些日子，这只是个时间问题而已。在售楼先生的游说下，王某与房产商签订了《房屋买卖合同》。

可是一晃两年过去了，开发商竟未按照合同约定的日期交房。王某在苦苦等待，却迟迟拿不到商品房的情况下，不得不向开发商提出退房的要求。

【处理结果】

经过舆论的干预，最终房产商接受了王某的退房要求。

【案件评析】

将尚未取得《商品房预售许可证》的商品房上市销售，这在早期的房地产市场是非常普遍的现象。一般来说，开发商在尚未取得预售证前就开始预售房屋，或是由于资金不足，或是想减少财务费用，或是两者兼而有之。不管出于何种考虑，在没有取得《房屋预售许可证》的情况下，预售商品房，都会或大或小，直接或间接地损害购房人的利益。

如果商品房预售顺利，开发商便可拿了预售款去支付工程进度款。工程尚未竣工，开发商可能已经获利了，甚至可能把回笼的资金再投向其他项目，在这种情况下，开发商对该项目的工程质量、进度等的关注程度多少会打些折扣，由此最大的受害者就是购房人了；如果预售不顺利，未能达到预期目标，资金筹措发生问题，使得施工单位不能及时足额得到工程进度款，也会引起工程质量的下降，导致工期滞后，施工成本上升，其最终的受害者还是购房人。

90年代初，上海市政府曾制订了《关于本市商品房开发的销售问题的规定》，规定了商品房预售应具备的一系列条件，如必须具有审核批准施工设计图纸；必须具有建筑执照；建筑物的工程量必须已经完成25%以上；工程施工进度和竣工交付日期已经确定等。1997年7月1日起实施的《上海市房地产转让办法》第32条又规定，“商品房预售，应当符合下列条件：（一）土地使用权以出

让方式取得,已经支付全部的土地使用权出让金;(二) 土地使用权已经依法登记并取得房地产权证书;(三) 取得商品房的建设工程施工许可证。”同时根据我国的《合同法》规定,不符合法律法规和政府政策的合同不受法律保护,所以王某与某开发商签订的购房合同为无效合同,王某的退房要求得到了支持。

购房合同签订日期被擅自更改, 业主无故多付一倍税费

【案情简介】

某单位职工因住房困难,在企业无法帮助“解困”的情况下,由“厂住宅办”出面与某房地产公司联系,购买某弄底层的 10 余套住房,每套房价近 9 万元,具体手续均由“厂住宅办”代理。

1996 年 6 至 7 月间,“困难户”们被告知可以前去看房,到年底即可交付。7 月上旬,“困难户”们按房产公司的要求签订《购房意向书》,预收 3 万元(有收据证明)。9 月 25 日,“厂住宅办”通知前去填写《房屋买卖合同》,当时“厂住宅办”负责人传话关照,合同签订日期由甲方盖章后填写。但是到了 9 月 27 日,“困难户”们正与来厂服务的建行人员办理贷款申请手续时,发现“合同”的签订日期竟被擅自统一倒填为“7 月 1 日”,而在 1996 年 8 月 1 日起,上海市“房屋购买契税”有了较大的调整,由原来的 6% 下调到 3%。为此,“困难户”们多次要求房产公司据实更正签订日期,但房产公司称是按“区财政局”要求办的(据说有书面文件下达)。于是“困难户”们走访当地“农税所”(指定为购房契税征收处),得到答复:情况较复杂,要请示市里。1 个月后,经“厂住宅办”催问,得到答复:“不能改,也不用请示”。这些“困难户”们为此无端要付出一倍的房屋契税。

【处理结果】

报社投诉部门接到投诉后,从房产公司处证实签订“房屋购买合同”确于当年9月。因此,要求房产公司出具证明,同时建议请有关部门鉴定合同日期确被更改,据此向有关上级部门反映,希望本着实事求是、对业主负责的态度妥善解决。

【案件评析】

根据我国法律的规定,双方经济合同的签约应本着平等、自愿的原则,擅自更改签约日期是不尊重事实,是对另一方权利的侵犯。签约的一方既然可以擅自更改签约日期,那么是否也会更改合同的内容呢?法律的文本也可以擅自更改,实在是对法律的藐视。

作为有关职能部门,如国家在对这一阶段的购房有具体的处理意见,应实事求是地向购房者说明,政策透明,政务公开,才能使人心服口服。如有关职能部门拿不出其所说的“书面文件”,就应按真正的签约日期办理征税,而用要求更改提前签约日期的办法来达到多收税,实在是有害有关职能部门的威信。

此事留给人们的教训是应当重视合同签约的日期,不要将合同签约的日期留给他人填写,或给他人存在擅自更改的可能。让合同真实地存在,也是捍卫自己合法权益的法律依据。

委托购房应该写个委托书

【案情简介】

1997年方某看了某房产公司的广告,先后三次去现场看房,并详细了解包括周围交通、购物等环境,最后一次终于确定了房型,并再次对该房型(9B)作了实际测量,向陪同来看房的陈姓房管员说明所要购房的具体型号、层次。第二天,方某按广告上的要求带2万元现金去办购房手续,并和一周姓负责人当即确定了9B的房价及有关办理按揭的手续问题。

由于方某刚从日本归来,只有护照没有身份证,周姓负责人表示持护照办理按揭需有关方面确认,但因方某已约定第二天去外地,双方便约定由方某委托的朋友林某代办订购手续。三天后方某在外地接到朋友的来电,称手续已办好,并说9B没有,已改为9F,房产商称9B就是9F,房型一样。方某听后连呼上当。实际上9B在大楼东南,9F在大楼西南,9B的窗外明亮、空旷,9F的窗外面临的是另一幢紧紧相挨的高楼。

原先讲好由方的朋友来办理手续,其实就是来付2万元定金,怎么隔天这套房就没有了呢?既然没有也就算了,房产商怎么可以误导没有看过房子的委托人订购另一套住房?而这套房子方某又曾明确向销售人员表示过是不要的。方某立即打长途电话与这家房产公司联系,责问为什么不守信用,诱局外人上当?而这家房产公司则表示,林某(方的委托人)是有行为责任的公民,他以自己的名义付定金,应对此事负责,此事现在与你方某无关。方某想讨回定金算了,但房产商说定金不能返还。

【处理结果】

方某并没有委托第三人办理购房手续的委托书,而定金收据上的具名是受托人林某,受托人不出面投诉,所以此投诉无法受理。

【案件评析】

这笔定金案一拖两年有余,方某多次奔走、投诉,可始终未有结果。在这起事件中有几点教训值得购房人吸取。1. 委托他人办理一定要出具委托书,写明事由、委托所购房的层次、方位、价格及可能发生的变化处理;2. 受托人应充分理解委托人的意图,按照其意愿办事,受人之托,不能自作主张。

在此事件中房产商固然有不诚实的因素,但是方某与其受托人更有许多漏洞,而使自己陷于尴尬无助的境地。首先,方某不能证明受托人是在为方某代理购房;其次,受托人不是小孩或弱智者,也不能排除他是在为自己购房;再次,定金收据上注明已购

9F,现在要换 9B,那就注定必须由具名购房人出面与房产商协商。双方如有协议,只能按协议的规定办理。

新建住宅设施不配套, 解困户住进“伤心房”

【案情简介】

杨某等 28 户居民曾是在上海市有关部门备案的住房人均 4 平方米以下的特困户。1995 年经政府解困,通过上海市某房产市场购买了市西南某新村的商品房,从此陷入另一种困境。

首先是小区内的配套设施直到 1998 年下半年也未完成,水电均未与市政连接,是临时接进小区的,管道煤气也未通气。1998 年因管道煤气重新排管,使得住户不得不敲掉已装修好的饰物。其次,房屋质量很差,地基沉降严重,楼板漏水,墙壁开裂渗水,一户居民的墙体已开裂出了一个洞,另一户居民的墙壁与床头之间已长出了约一寸长的霉菌。再次,小区一直未通邮,居民往来的信函需到物业公司领取。

【处理结果】

在接到投诉后,记者亲临实地了解,反映情况属实。遂与物业公司联系,督促采取措施尽快解决。但是小区的配套是个很复杂的问题,涉及到方方面面的问题,并非一朝一夕就能解决。据物业公司介绍,该新村地处要道,当时交通大拓展,小区的配套必须等到大市政完工后才可施工。而房屋的质量问题,在舆论单位的干预下,物业公司已着手进行修理、加固。同时物业公司表示愿意拿出一笔费用对业主进行补偿。

【案件评析】

住宅小区设施不配套和商品房的质量问题是早期商品房市场的通病,解决的办法往往是“头痛医头,脚痛医脚”,总有后遗症,较