

经典案例 助您维权

一房多卖坑苦业主



开发商“一房多卖”或将导致购房人血本无归。为防范一房多卖,我国相关文件规定商品房销售实行网签备案制度。然而,近几年来,此类事件还是屡屡上演。据报道,2011年11月,山东省济南市一家房地产开发商负责人被发现卷款逃逸,许多业主在随后的维权过程中发现,这家房地产开发企业存在严重的一房多卖现象。该企业名下某楼盘项目于2008年7月开盘,原定2010年6月份交房,但直至2011

年11月,该楼盘仍有水电、小区道路等后续工程尚未完工。经查,截至2011年10月,该楼盘共网签房屋160套,远超最初获批的规划套数,至少有40位业主是一房多卖的直接受害者。据估算,被重复销售的房产面积超过4000平方米,占楼盘总建筑面积的20%以上,在全国房地产行业中实属罕见。

●点评:购房人只有取得房屋产权证才算真正拿到了房产。对于商品房交易,按照一般的房屋买卖合同,开发商有义务在合同约定的时间内协助购房者办理产权登记手续。购房人在购房时应仔细阅读购房合同,明确取得房屋产权证的具体日期以及开发商应承担的违约责任。如果发现一房多卖现象,可以根据《合同法》、《消费者权益保护法》及相关的法律法规维护自己的合法权益,既可根据购房合同向违约方按约追究违约责任,也可从侵权角度进行索赔。



理财顾问费为何不退

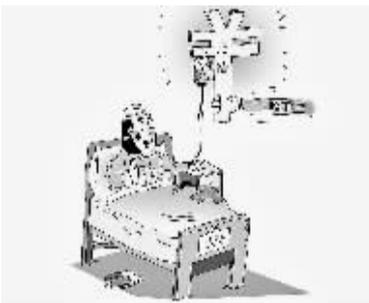


到银行贷款,糊里糊涂地被收了儿万元的理财顾问费,消费者索要3年都无法追回。2008年9月,江苏省沛县王女士在中国工商银行徐州分行沛县支行申请贷款46万元,银行工作人员拿出好几份格式合同,王女士以为是借款合同,没有细看合同的具体条款,签完字才知道,贷款合同里面夹着《综合理财协议》,并为此交了高达3.56万元的理财顾问费。其他几位消费者也被收取了理财顾问费,共计5万多元。消费者提供的一份落款为“徐州分行的《关于对个人贷款收取理财顾问费的通知》”中规定,自2008年

5月14日起,对个人经营性贷款和个人综合消费贷款一次性收取个人理财顾问费。沛县工商局调查认为,工行沛县支行在没有告知和明示的情况下,与贷款客户签订《个人综合理财协议》,强行收取个人理财顾问费,其行为构成商业贿赂行为。工商机关根据《反不正当竞争法》及《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》的有关规定,责令工行沛县支行停止违法行为,并没收其违法所得55153.8元,罚款18.5万元。截至目前,银行方面仍未向消费者退还上述款项。

●点评:贷款服务与理财服务有本质区别,在未明确告知的前提下,银行在贷款服务过程中强制收取个人理财顾问费违反了有关规定,侵犯了客户的合法权益,扰乱了社会公平竞争的市场经济秩序。今年1月20日,中国银监会发出了《关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》,并提出了7项禁止性规定,即不准以贷转存、不准存贷挂钩、不准以贷收费、不准浮利分费、不准借贷搭售、不准一浮到顶、不准转嫁成本。整治行动已经开展,相信上述消费者近期有望追回理财顾问费。

超市购物受伤获赔



2010年3月,浙江省绍兴市70多岁的曹女士到某超市购物时,超市门口上方一盏射灯的玻璃突然坠下,砸中其头部。曹女士随即被送往医院救治,经诊断为颅骨骨折并伴有脑震荡,同时因伤口大量出血以及极度惊吓,引发高血压并发症。曹女士的医疗费及护理费共计30315.13元,由超市方垫付。后曹女士家属与超市方商量赔偿事宜,因双方争议较大,协商未果。绍兴市消费者权益保护委员会接到曹女士投诉后,多次约双方当事人就曹女士人身损害赔偿问题进行

协调、沟通。曹女士认为,除超市先期已支付的医疗和护理费用外,需再补偿住院护理、补助费、后续治疗费等合计37550元。超市方认为射灯玻璃坠落非超市主观原因,人已治愈,无需后续治疗,精神受损事项需要有关部门鉴定,只同意再补偿护理费3450元,后期补偿费用6900元,扣除曹女士在医院治疗高血压的医疗和护理费用5768.93元,两者相减后实际应支付4581.07元。经绍兴市消保委调解,超市方在已支付各种医疗护理费用30315.13元基础上,补偿消费者后期医疗费、护理费、交通费、营养费等费用27500元,总计57815.13元。

●点评:根据《消费者权益保护法》有关规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。超市射灯玻璃坠落是超市方管理缺陷所致,由此导致的消费者人身损害,超市方应承担民事赔偿责任。

48元团购千元套餐结局难料



花48元在网上团购了标价1000元的套餐,商家却未兑现订单。2011年6月3日,具有国外团购网站鼻祖Groupon投资背景的高朋网联合爱日租网站推出了一项颇具诱惑力的团购活动——“仅48元!原价1000元爱日租‘金’难买套餐:750元租金+250元手机充值卡,相当于0.5折。”此次团购活动吸引了不少网民参与,而让网民没想到的是,不久后高朋网单方面取消了此次团购活动。网民们对此表示强烈不满,并组建QQ群集体维权。网友提供的高朋网截图显示,6000多人参加了此次团购。高朋网先是发布声明,称因遭大量的套现业务骚扰,决定终止此次团购活动,并为相关客户提供积分返还。之后,高朋网又决定对参加团购活动的网民进行全额退款和积分补偿,并与爱日租网站联合赠送50元充值卡。网民对上述补偿方案并不满意。2011年12月底,数十位网民将高朋网与爱日租网站起诉至法院,至今一审未果。

●点评:倒卖团购代金券套现或许在一定程度上存在,但商家不能以这种理由来终止团购活动。根据《合同法》、《消费者权益保护法》等有关规定,网站组织团购活动时,如果网民已经支付费用,团购网站与网民之间便形成合同关系,双方在没有违反团购活动规则的前提下,任何一方不得擅自终止或改变合同,否则属于违约,高朋网的做法涉嫌侵犯消费者的合法权益。团购网站与网民形成买卖合同关系后,如果不能履约,应积极协调妥善处理,给予消费者合理的补偿。(中消)

市工商局综合工商所官方微博开通 “挨宰”发微博就可维权

晨报讯(记者 赵玮)“消费时遇到霸王条款怎么办?”“遇到消费陷阱,市民该如何投诉?”4月1日,记者在市工商局综合工商所开通的官方微博里发现市民最为关心的消费维权方面的问题在这里都能找到答案。

市工商局综合工商所的工作人员告诉记者,为快速解决消费者遇到的各类纠纷和投诉,发挥网络的优势,综合工商所日前开通官方微博,拟打造与消费者互动的新平台,并通过网络为消费者维权。官方微博开通几个月来,粉丝已有300多人。微博上不仅有市工商局综合工商所的工作职责、联系电话,还有大量关于市民在日常消费中应该如何维护自己的权益,以及工商所的工作人员编写的与业务相关的博文等。

据介绍,市工商局综合工商所所有专人负责维护这个官方微博。通过这个平台,如果市民遇到了消费陷阱,可以通过微博投诉,管理人员会及时通知相关执法人员进行调查处理。(线索提供:王本奎 郭谦)

壁纸安装引纠纷 工商调解化难题

晨报讯(记者 赵玮)“真没想到,我家的影视墙壁纸问题多次同经销商协商都没有解决,到市工商局专业分局综合工商所申诉后,两个工作日就解决了!”3月30日,家住新区福田六区的李先生说。

据介绍,李先生2011年底在我市某建材市场一壁纸店以2000元的价格订做了一面影视墙。安装过程中,李先生发现影视墙图案中出现好几处一小片一小片的白色,这是影视墙图案中没有的颜色,看上去和原有的图案颜色极不协调。李先生当时问安装人员是怎么回事,安装人员回答“没事,是气泡,停一段时间干了就没有了”。等了一个多月后,李先生发现还是原样,那一片片的白色就好像污渍,很不美观。于是和安装人员取得联系,安装人员到现场进行拍照,并把壁纸从墙上揭了下来,说发给厂家让厂家解决。

大约两周后,厂家发了一幅新的壁纸,安装时才发现问题,李先生要求更换。安装人员说若要更换其他壁纸,需要李先生再出500元钱,李先生不同意,此后双方多次交涉无果。

2012年3月30日,李先生来到市工商局专业分局综合工商所申诉,工作人员接到申诉后立即安排人员进行调查。第二天,工商所的工作人员召集双方进行调解,经过说服调解,壁纸店老板最终答应为李先生免费更换影视墙壁纸,李先生对处理结果表示满意。

市工商局专业分局的工作人员提醒市民,在购买装修材料时,一定要保存好购货票据,一旦出现问题可作为维权证据。(线索提供:王本奎 郭谦)

备用酒席,没吃也要付钱?

鹤山区消协:属于强制消费

晨报讯(记者 赵玮)“我们当初和酒店预订婚宴酒席时,原本准备订20桌,后来担心万一客人来得多,就多订了两桌备用。后来,备用酒席没用,但结账时酒店却多收了380元钱。”3月31日,鹤山区的李先生到鹤山区消协反映。

李先生说,3月初,他和妻子一起在鹤山区某酒店预订了婚宴酒席,当时共预订了22桌,其中两桌为预留的备用酒席。婚宴当天,宾客坐满了20桌,预备的2桌酒席没有使用。婚宴结束后,酒店催促结账,李先生的父亲匆匆结了帐。第二天,李先生和妻子发现酒店的账单上多收了380元钱。他们找到酒店,收银台的工作人员表示,酒店是按照22桌来采购饭菜原料的,预留的2桌备用酒席虽然没有使用,但凉菜是已经准备好的了。虽然两桌凉菜没有被消费,但基本的材料费还是应该支付的,工作人员还称这是酒店包桌的常规。

“380元钱虽然不多,但为没有消费的凉菜买单实在说不过去。”李先生希望酒店能退还多收的380元,但酒店不同意。于是,李先生将此事投诉至鹤山区消协。工作人员在了解清楚情况后告知酒店,酒店要求李先生夫妇对未消费的预备酒席交钱的行为,属于强制消费。按照《合同法》的相关规定,对于未消费的备用酒席,如果酒店进行收费,就属于强制消费行为。酒店认识到错误,把多收的380元钱退还给了李先生。

鹤山区消协的工作人员提醒市民,消费者在预订酒席过程中,应尽量将人数算准,若确实有备用酒席不使用,应该及时与酒店取得联系,防止出现空桌浪费的情况。此外,一定要把各项细节考虑在内,事先与酒店约定好双方要承担的责任,以免带来不必要的麻烦。

(线索提供:焦金涛)