

广东省消委会发布消费典型案例:

中介服务存乱象 “银发消费”陷阱多

本报讯 (全媒体记者许接英 通讯员 粤消宣)“3·15”国际消费者权益日即将到来,针对当前消费者投诉热点、难点问题,广东省消委会近日发布涉中介服务、“银发消费”等典型案例。

“情感咨询”每小时2000元

消费者陈女士因个人感情受挫,向某情感咨询服务公司咨询,工作人员承诺可让她一个月内与男友复合、两个月内步入婚姻殿堂。陈女士支付15900元购买套餐,并签订一份协议,但该协议未明确具体服务内容和收费单价。之后,工作人员仅通过电话、微信跟消费者联系,同时让消费者自己看书学习。陈女士对其服务不认可要求退款,但该公司否认相关承诺,并指出提供的电话服务每小时收费为2000元。于是,陈女士向广东省消委会投诉。经调解,商家退还消费者6000元,合同解除。

广东省消委会指出,随着中介服务市场的不断发展,越来越多的机构涌入,使得市场竞争变得异常激烈,问题也不断增多,其中与房屋中介、婚姻中介有关的投诉较为突出。

主要问题:一是虚假宣传或承诺,为吸引客户夸大服务效果、承诺过高的成功率或提供不实的信息;二是专业水平差,部分中介从业人员缺乏专业知识,无法按约定提供有效的咨询和服务;三是收费标准不清晰,存在乱收费、高收费以及未明确告知额外费用的问题。

对此,省消委会提醒消费者,在选择中介服务前,应明确自身需求,查阅中介机构的口碑和评价,核实中介机构的资质和合法性。特别是在签订合同时,应仔细审查合同条款,明确服务内容、标准、违约责任条款等内容,不轻信销售的口头承诺,保留书面证据。同时,要保护好个人信息的安全,避免被泄露或滥用。

“0元”网课诱惑老人入局

喻先生的母亲在看直播时,被某公司推送的“0元”参加网络锻炼课程吸引,于是报了名。课程中,客服不断宣称课程不但可以强身健体,还可以“百病不生”、让“女性子宫肌瘤消失”等。喻先生的母亲前后4次共缴纳19000元,参加了更高级的课程。喻先生发现后认为,该课程夸大宣传、误导消费,要求全额退款。但该公司只同意退回最后一次交的7880元。喻先生便向广东省消委会投诉。经调解,最终商家同意全额退款,案件调解成功。

随着老年人口数量不断增加,“银发消费”市场日益繁荣。由于信息不对称、辨识能力较弱,老年人容易被不良商家诱导和欺骗,造成损失。投诉的主要问题:一是以免费体验、赠送礼品为诱饵,诱导老年消费者进店购买或体验,进一

步推销高价低质产品,使其进行大额消费;二是夸大养生保健服务效果,甚至冒充医学专家虚假科普,兜售并无治疗效果的“灵丹妙药”、治疗仪器等;三是通过直播、短视频或购物平台进行虚假广告宣传,诱导老年人点击非正规平台购物链接或进行私下交易,不如实提供产品和服务。

省消委会提醒老年人,消费时不轻信产品宣传疗效,应保持理性、谨慎态度,最好咨询医生的意见,根据自身身体状况选择适合的产品。同时,对于大额消费应和子女商量后再进行购买。

此外,保护老年人消费安全需要各界共同努力,其中企业应自觉遵守法律法规和商业道德,针对老年人的消费特点和需求,优化产品和服务;家庭方面则应加强沟通和关爱,积极提醒、引导帮助老年人提高风险意识和防范能力。

以案说法

入住后发现甲醛超标,能退租吗?

入住新租的房屋后发现异味,甚至感到头晕头痛,这能让房东退还房租吗?广东一名租客为此就和房东闹上了法院,租客以出租屋甲醛超标为由要求退租,拿回押金,但遭到房东拒绝。法院会支持谁?

【案情回放】

邓某与A公司签订《租赁合同》,约定A公司将A栋楼的一间房屋出租给邓某居住,租期为半年,月租金1500元,押金3000元。

邓某入住不久后,便发现房屋有刺鼻异味,甚至多次睡醒后感到头晕头痛,影响正常工作生活。

由于该房屋在半年前装修过,邓某怀疑是室内甲醛超标,遂与A公司协商聘请专业机构上门对室内空气进行检测。

检测报告显示,该房屋室内空气甲醛含量严重超过国家标准。

邓某想要退租和拿回押金,A公司不同意。双方协商无果,邓某将A公司诉至法院,请求判令解除《租赁合同》,并返还租金、押金及甲醛检测费。A公司则认为,邓某实际使用了该房屋,应当承担承租期间的占有使用费。

【法院判决】

深圳龙岗区人民法院审理认为,本案为房屋租赁合同纠纷,在双方前期对室内空气检测事宜达成一致意见情形下,邓某委托专业机构对房屋作空气质量检测后出具的检测报告结果,



■资料配图

法院予以认定。检测报告显示该房屋室内空气甲醛含量严重超过国家标准,危及承租人身体健康,邓某作为承租人有权依法解除合同。合同解除后,A公司应当退还收取的押金3000元。

关于租金和甲醛检测费。本案中,邓某因实际居住产生的租金为约2000元。考虑邓某已实际使用涉案房屋获得部分居住使用利益,以及涉案房屋室内空气质量不合格的程度、邓某居住时间的长短及A公司作为专业的房屋出租主体等因素,法院酌定A公司向邓某退还租金1500元。邓某主张A公司支付甲醛检测费619元,提交了相关凭证,A公司亦予以确认,有事实依据,为必要支出,法院予以支持。

为此,法院判决A公司向邓某退还押金、租金、甲醛检测费,合计5119元。

【法官说法】

经办法官指出,本案中,A公司作为专业的房屋出租主体,理应认识甲醛对人体的危害性,在房屋出租前应确保租赁房屋各方面都符合安全标准,保障租客身体健康。

法官提醒,租客应找正规的房屋租赁公司,签约前务必到现场检查房屋。在签约及入住后,如出现身体不适等状况,应及时就医并请有资质的专业检测机构进行检测,以书面或其他可留存的方式提出解约。出租公司应确保租赁房屋的安全性,为租客提供一个安全、健康的居住环境。

(来源:粤法宣)

男子聚会酒后猝死 同饮者被判担责一成

本报讯 近日,深圳市南山区人民法院审结一起因参加生日会饮酒后发生的人身损害纠纷,最终,认定醉酒身亡的李某自行担责九成,共同饮酒者担责一成。

2021年3月下旬,王某为庆祝生日,作为组织者邀请了十几名好友参加聚会,并自带白酒供参加者饮用。席间,王某与好友刘某、李某均饮酒。聚会结束后,因李某处于醉酒状态,刘、李二人共同搭乘刘某的车辆,并由代驾人员驾驶车辆行至李某居住的小区楼下。由于李某体态偏胖,刘某与代驾人员无法将其抬动。刘某与李某的女友商议决定,由刘某先将李某带至刘某居住的小区,待李某酒醒后再另行安排。到达小区后,刘某与代驾人员将车辆四侧门窗打开,调整李某睡姿,使其仰卧。随后,刘某便回家休息。不料,次日清晨,李某被发现在车中死亡,经鉴定为酒后猝死。李某的家属遂诉至法院,要求王某、刘某、代驾公司等承担赔偿责任。

南山法院审理认为,本案为侵权责任纠纷,争议焦点为共同饮酒者应承担何种责任。王某、刘某均在庭审中确认聚会中不存在劝酒、灌酒等不文明行为。李某作为完全民事行为能力人,应当知道自身情况、过量饮酒的危害,且应具备必要的自我保护意识,但其仍过量饮酒,并至醉酒、意识不清的状态,其具有主要过错,应自行承担主要责任。王某作为活动组织者,在活动结束后没有对醉酒的李某作出合理安排,具有一定过错,应当承担部分责任。刘某作为活动参与者,最终将李某独自留在车内,未作进一步照顾安排,亦存在一定过错,应当承担部分责任。代驾公司依约完成合同义务,无需承担责任。

为此,法院判决李某自行承担90%的责任,王某、刘某各自承担5%的责任,并按责任划分情况。向李某的家属支付包含丧葬费、精神损害抚慰金等赔偿费用。该判决现已生效。

(深法宣)