

# 2010年十件消费维权案例

## 1 新买手机内有他人短信

新买的手机,却发现里面存着他人的短消息。王先生去手机专卖店要个说法,销售人员却翻脸不认人,对他不理不睬。

2010年9月,王先生在某手机专卖店看好了一款标价为2300元的手机。销售人员告知此款手机暂无货,如果有购买意向则需提前订货,6天后来取。王先生留下了联系方式,与销售人员进行联系。王先生于约定时间再次来到该手机专卖店,在查看了新到的该款手机后当即买下来。当天回到家后开通手机准备使用时,发现手机上有数条短消息,看起来是他人的聊天短信。王先生怀疑

手机是别人已经使用过的二手手机。王先生再次来到手机专卖店,但销售人员却一改之前的热情态度,对他不理不睬。在多次交涉无果的情况下,王先生来到五莲县消协进行投诉。

消协工作人员认为,在王先生购买手机时,销售人员未向其说明手机的真实状况,剥夺了王先生的知情权和选择权。经调解,手机专卖店为王先生更换了一部同等价格的手机。

□消协评析

经营者在销售过程中隐瞒了该款手机曾经售出过的事实,依据规定,经销商应当为消费者退换货。

电脑和购物发票,确定购买日期是13天,随即召集双方当事人当面进行调解。最终,电脑经销商同意给吴先生更换相同型号新电脑一台。

□消协评析

本案例中引发纠纷的原因是商家不履行其承诺的

“三包”规定,从而导致消费者不满。

根据有关规定,双方在发生交易时,电脑经销商承诺15天内出现质量问题无条件包换,就应该按照约定履行,给消费者更换一台相同型号新电脑。

## 3 新装洗面盆竟爆出裂纹

花近3000元购买的洗面盆还没用就爆出裂纹,而免费更换的要求却被商家拒绝。消费者王先生气愤之余拨打市消协的投诉电话,最终维护了自身权益。

2010年5月,新市区王先生在一商场购买了一个洗面盆,由经销商派员工安装在他的新房子里。一个月后,王先生到新房子查看,发现新安装的洗面盆爆出

裂纹,已经无法使用。随后,他找到经销商说明情况,要求更换一个新洗面盆,却被对方拒绝。

经消协调解,最终双方达成协议:由经销商免费给消费者更换一个同型号同规格的新洗面盆。

□消协评析

洗面盆爆出裂纹经营者无法提供证明自己无过错的证据,应当承担相应责任。

## 4 等了半年多还是没现车

每回要求提车时,陈先生听到的都是,没有红色的现车,再等等吧!眼看着半年时间过去了,而汽车销售服务公司2个月内交车的承诺仍然没有兑现。陈先生投诉到市消协。

2010年9月份,陈先生

在某汽车销售公司看中了一台价值14万元的红色轿车。按照该汽车销售公司的要求,他预先交付定金5000元,并当场签订购买合同。该汽车销售服务公司在购买合同上明确承诺2个月内交车,并承诺交车时给予折扣

优惠。然而,在近半年的时间里,陈先生多次前往该汽车销售服务公司要求提车。但该公司均以没有红颜色的现车为由,拒不兑现交车的承诺。购车心切的陈先生就在青岛汽车市场上以高出原先合同价款3000元的价格购买了同样型号的汽车。回到日照后,陈先生仔细算了算账,购买价格多了3000元,2000元的油卡和5000元的折扣优惠也没了,里里外外多花了1万元。陈

先生一气之下投诉到市消协,要求该汽车销售服务有限公司赔付1万元的损失。

经调解,该汽车销售服务有限公司与陈先生签订了协议,同意双倍返还定金给陈先生。

□消协评析

按照相关规定,汽车销售公司应当按照合同约定交付陈先生选定的轿车,如果因自身原因无法交付,就应当按照法律规定承担相应的违约责任。

## 5 新车换挡时一直有异响

新买的轿车在行驶中换挡就有异常声音发出,郭先生十分担心,甚至不敢再开这辆车。他找到购车的4S店,但对方表示只修不换。

郭先生于2010年1月在开发区奎山汽车城一品牌汽车4S店购买了一款高档家用轿车,自购车后每次在行驶中换挡时,车辆都发出异常响动。对此,郭先生感到十分担心。他与4S店联系多次,认为应更换变速箱。

但是,对方称可以免费修理,不能更换。该店李经理表示,他们已与厂家进行了联系,厂家的技术人员说属于正常情况,与车辆本身无关。消协工作人员要求4S店向生产厂家索取相关技术鉴定报告和证明文件,对

此,李经理的回复是,厂家不予出具相关报告和证明文件。

经多次协调处理,4S店最终同意为郭先生更换变速箱。

□消协评析

《山东省消费者权益保护条例》第四十条规定:“汽车经营者应当与消费者约定维护、修理、更换、退货以及损失赔偿等事项,建立与其销售规模相适应的并具备相应资质的维修服务组织。汽车售出后主要部件出现安全故障的,经营者应当按照国家规定或者与消费者的约定免费进行修理、更换或者退货。”依据以上规定,4S店应当为消费者免费更换变速箱。

## 2 电脑频死机商家不肯换

吴先生在某电脑营业部购买了电脑一台,购买13天后就频频死机,但商家给的答复却是,表面有划痕,不能换新机。

去年3月27日,吴先生在市区一家电脑营业部购买了一台新电脑。在购买电脑时,经销商承诺15天内出现质量问题无条件包换。

然而刚刚使用了13天,电脑就频繁出现死机、反应缓慢等问题。吴先生找到该营业部要求更换新机,但经销商在仔细查看电脑后表示,机器表面上稍有划痕,只能为他更换硬盘,不可能更换新机。

市消协工作人员接到投诉后,仔细查看了吴先生的