

网购加湿器坏了 网店消失了

章丘消协发布维权五大案例

3月6日,记者从章丘市消费者协会了解到,去年全年,章丘12315投诉举报中心共受理来电、来访、来函935个,其中受理各类投诉289起,包括商品消费投诉233件,服务消费投诉56件,而商品消费投诉中家用电器类、通讯器材类、交通工具类、日用百货类等四大类投诉数量占比就高达81.4%。

3月15日,新《消费者权益保护法》将开始实施,这将更大力度地为消费者保驾护航。章丘根据去年投诉热点及消费趋势,通过五个典型案例,对消费维权的重要性进行说明,并用新《消法》对案例进行解析。

本报记者 杜彩霞 通讯员 朱青 刘俊

典型案例一:手机质量有问题,法律法规保维权

张先生去年2月份在某手机卖场买了一款名牌手机,发票、合格证、说明书、三包卡齐全,但是使用5天后便出现电话频繁掉线问题,张先生要求经销商帮助修理,但经销商却称品牌手机必须找客服维修而不予理会,无奈之下张先生找到客服,经检查没有发现质量问题,张先生又找到经销商要求另

换一部同型号手机,遭到经销商拒绝。于是张先生拨打12315热线寻求帮助。

工商人员通过查看发票日期,手机合格证和三包卡等,以相关法律法规为依据进行调解,经销商同意给张先生更换新手机,并保证今后出现质量问题会及时帮助顾客维修。

【新法速递】

新《消法》第二十四条规定,“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,有规定或约定的,按规定或约定退换,没有约定或规定的可七日内退换。在此,也特别提醒广大消费者,购

买手机等电子产品及小家电时务必将发票、合格证、说明书、三包卡收齐,妥善保管;如需维修,则要求维修人员在维修卡上记载正确的维修日期,以便日后维权。

典型案例二:服务侵权,美容院须赔偿

胡女士在某美容院办了一张年卡。美容师在没有经过胡女士同意的情况下,擅自改变了给胡女士敷用的面膜,结果造成胡女士面部奇痒又肿,经医生检查系化妆品过敏,但美容院负责人称美容师已辞职,拒不承担责任。胡女士因此寻求工商人员帮助。

工商人员根据原《消法》第七条、第八条、第十一条、第十八条、第四十一条的相关规定,告知美容院负责人应承担胡女士治疗期间的护理费、误工费及费用,经调解,美容院负责人同意赔偿胡女士治疗费、误工费及检查费,并向其道歉。

【新法速递】

新《消法》第十九条要求经营者对“提供的商品或者服务存在缺陷,有危及人身、财产安全危险的”,应自觉上报处理。新《消法》第四十八条明确规定九种情况下,“经营者对消费者未尽到安全保障义务,造成消费者损害的,应当承担侵权责任。”并在第四十九条详细规定了侵权应按情况赔偿消费者医疗费、护理费、

交通费、误工费、残疾生活辅助具费、残疾赔偿金、丧葬费和死亡赔偿金等。尤其增加了第五十一条,“造成严重精神损害的,受害人可以要求赔偿精神损失”。消费者如果在接受服务或者使用商品过程中,遇到侵权的行为,一定要及时维权,并保存好相关的发票、检测证书等证据,将损失降到最低。

典型案例三:价款涉嫌欺诈,工商介入获赔偿

王小姐年前在某超市买了一件羽绒服,当时商家称“清仓大甩卖,绝无仅有最低价”,但王小姐买后一星期发现,该羽绒服销售价格又下降了,王小姐要求店主赔偿差价,遭店主拒绝,于是王小姐拨打了12315热线维权。

工商人员接到投诉后赶到现场,依据《消法》和《欺诈消费者行为处罚办法》的规定,认定该商家上述做法构成欺诈消费者行为,应当赔偿消费者受到的损失,赔偿金额为消费者购买该羽绒服价款一倍。

【新法速递】

新《消法》第五十一条加大了欺诈行为的惩罚力度,由原来的“假一赔一”增为“假一赔三”;“增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元”;经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成严重损害的,受害人除按四十九和五

十一条赔偿损失外,还“有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿”。新《消法》提高了商家欺诈行为的违法成本,使市场监管更加严格。今后消费者再遇到商家虚高价格、销售假冒伪劣商品等不法行为要及时投诉维权。

典型案例四:汽车质量出问题 维修售后有保障

郭小姐去年二月份购买一辆比亚迪轿车,不久后出现车门锁扣松动问题,维修人员上门将其修好。之后一天上午郭小姐在驾车出门前,突然听见发动机出现异常噪音,便电话联系了维修人员,维修人员称尽快上门帮助查看,但是一直到下午都没有到,郭小姐电话催促,得到的回复

是正在去的途中。郭小姐心情急躁,便拨打了12315热线,请工商人员帮忙催促。

工商人员接到电话后,问清事由,安抚了郭小姐的情绪,并通过拨打维修人员电话,了解到维修人员当天工作量较大,确实出现了服务拖延的现象,督促了维修人员尽快赶到郭小姐家中查看。

【新法速递】

《汽车三包法》2013年10月颁布实施,规定了汽车退换、维修等相关规定,打破了汽车维权的坚冰。新《消法》第二十三条规定“经营者提供的机动车等耐用商品或者装饰装修等服务”,消费者在六个月内发现瑕疵,发生争议的,“由经营者承担有关瑕疵的举证责任”。

工商部门提醒广大消费者,汽车举证专业性较强,鉴定费用高,大多消费者面对家用汽车维权时都处于被动状态。当发现汽车发动机异常、车身开裂、制动系统等有问题时,要及时联系售后维修人员,并监督维修人员做好有效记录,通过举证责任倒置并结合三包规定,能够帮助消费者从以往的被动局面中走出来,摆脱车轮上的滚滚烦恼。

典型案例五:网购方便烦恼多

张女士在某购物平台的网店上购买了一台非名牌空气加湿器,店家承诺三包,但张女士使用6个月后发现质量问题,欲联系店家维修,但店家已关闭网店,且之前留存的电话号码已停机。张女士不知该如何寻找店家维权,只好寻求工商人员帮助。



由于现行《消法》对网购责任并没有明确的法律规定,工商人员心中焦急但却无能为力,张女士表示理解,也只好吸取教训,今后不再为贪图价格便宜而购买杂牌产品。

工商部门表示,3月15日以后,这种情况就会改变,新《消法》明确规定,网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

【新法速递】

新《消法》的实施将打破网购无处维权这一僵局,第二十五条赋予消费者“七天反悔权”,第二十八条要求“经营者应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息”,第四十四条明确了网络交易平台提供者的相关责任,“网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平

台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺……网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任”。今后类似张女士遇到的网购维权问题,就可以按照相关法律规定,向网购平台提供者要求赔偿了。除此以外,新《消法》还明确了个人信息保护,对泄露消费者信息的行为加强了监管和约束。



精英格调 新典范 新K5 精致亮相
2.0T涡轮增压发动机,挑战2.0发动机的极限,无论任何路况动力源源不断,随心释放。
LED大灯,配备LED大灯,彰显独到的奢华格调。
LED组合尾灯,配备LED组合尾灯,提升了车辆的品位和辨识度。
19寸合金轮毂,动感十足的合金设计铝合金轮毂,赋予你的驾驭激情。
东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn



东风悦达起亚章丘金万通4S店

联系电话: 0531-61301111 售后电话: 0531-83361007
地址: 章丘西外环龙盘家具城北500米路西(志成工业园内)