



3·15维权进行时

维权遇到难题，参考这十件事

烟台市消费者协会公布2013年十大消费投诉案例



本报3月4日讯(记者 李静 通讯员 姜黎明) 新房装修不符合要求,手机资费中出现无故扣费,承诺免费旅游,结果还要自己掏钱……这些消费窝心事,可能您也遇见过。3月4日,为让更多消费者了解如何维护自身合法权益,烟台市消费者协会公布2013年十大消费投诉案例,包括强制搭售、

汽车消费、食物过期等不同消费领域的纠纷案例。

2013年10月10日,家住招远市丽湖小区的孙女士与某装饰公司签了一份新房装修协议,谁知工程竟与约定不符,公司还拒绝退款,孙女士曾因此陷入维权困局。经过招远市消费者协会罗峰分会的调查调解,根据《消费者权益保护法》的相

关规定,最终装饰公司退还消费者孙女士不符合要求的工程款。

为了让更多的消费者知道什么样的情况下,自己的合法权益受到侵害,如何更好地维护自身权益,4日,烟台市消费者协会公布2013年十大消费投诉案例,通过一个个案例分析,为消费者提供维权参考。

烟台市消费者协会工作人员告诉记者,在日常生活中,很多人都会遇到合法权益被侵犯的情况,有时权益受损后维权路很艰难,不仅损失了财产,自己还气得够呛。其实,有的时候消费者在进行消费交易时多注意一些,多留个心眼,很多被侵权的情况是可以避免的。

2013年十大消费投诉案例

案例1 手机无故扣了费,依法维权获赔偿

2013年11月12日,芝罘区王老先生在某通信公司办理了5元的通信套餐,存了100多元的话费,第2个月却收到欠费通知。王先生查询话费清单后发现,自己当月消费了126元,而话费单子上有13个项目自己没用过,共93元。市消协工作人员根据相关规定进行调解,最终通信公司退还了王老先生的话费,并给予了相应的赔偿。

【案例评析】《消费者权益保护法》第七条规定:“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。”第十一条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”

案例3 提车还得买大灯,强制搭售行不通

2012年12月27日,吕先生在福山某汽车销售有限公司以63万的价格购买了途锐TDI,提车时被要求必须加26800元的精品(导航仪和车大灯),否则不予提车。交上钱后,吕先生发现所谓的精品车灯全部都是附厂的,质量难以保障,因此要求恢复出厂配置,将附厂的车灯换下来并退回26800元,却遭到该公司拒绝。

消协工作人员经过调查,判定

汽车销售公司退还消费者26800元。

【案例评析】《消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”

案例5 买了过期火腿肠,家人半夜闹肚子

2013年10月18日,家住牟平区的唐先生在某超市购买了某品牌的火腿肠,3包共计50.4元。当晚儿子和妻子拆开吃了5根,半夜妻子和儿子就出现肚子疼和呕吐现象,当即去医院,医生诊断是食物中毒。回家后,唐先生发现火腿肠的保质期早已过期。

牟平区消协接到投诉后进行了核实,作为经营商家,应该严格依法

销售合格的产品,不得向消费者提供没有质量安全保证的商品。经协调,最终超市同意赔偿唐先生各种费用600元整。

【案例评析】根据《消费者权益保护法》第七条规定:“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。”

案例7 美容固然很重要,切勿乱用化妆品

2013年6月,家住栖霞的王女士在栖霞市某连锁化妆品店购买了一套价值1000多元的美肤产品,用了一段时间后脸上出现脱皮、起泡。她找经销商店要求退货和赔偿损失,遭到拒绝。

栖霞市消费者协会工作人员了解到此产品是国家免检产品,属于合法有效的产品。消协建议消费者到当地医院检查一下,最终鉴定结果显示,王女士是使用化妆品出现

的过敏。经过调解,最终经销商给予消费者免费退货,承担医药费500元并赔礼道歉。

【案例评析】《消费者权益保护法》第七条第一款“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。”第十一条“消费者因购买、使用商品和接受服务时受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”

案例9 产品质量不合格,出现问题要赔偿

2013年8月10日,栖霞市民林先生下班回家,发现热水器出现问题,找热水器经销商交涉,由于热水器是在自家房子拆装后又自己找人安装到新房子的,使用的铜对丝都是安装人员自带的,热水器的经销商对此表示不负责任,不予赔偿,安装人员也百般推诿。

栖霞市消协工作人员了解具体情况后发现,热水器安装方应对此

事产生的后果负全部责任。经过调解,热水器的安装方最终同意赔偿消费者经济损失8000元。

【案例评析】本案中,热水器的安装方违反了《中华人民共和国产品质量法》第三十六条的规定:“销售者销售产品的标识应当符合本法第二十七条的规定”,第二十七条规定产品或者其包装上的标识必须真实,并有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址”。

案例2 乱用最终解释权,赔了钱又挨罚

2013年8月6日,芝罘区丁某看到报纸上一则广告:“庆祝本店盛大开业,买无烟灶交定金即送港澳双人四日游,买集成水槽即送橱柜。”遂在该商家花费12000余元买回一台无烟灶。之后却被告知只免从深圳至港澳期间的团体费,境内费用需要自理。

经过调解,商家与丁某达成和解,在赠送“港澳双人四日游”贵宾

券的基础上另行补偿3000元。

【案例评析】该商家在商品促销广告中对赠送内容表述不清,且声明“本店拥有最终解释权”,行为涉嫌违法,存在侵犯消费者的知情权、公平交易权的情况。《消费者权益保护法》第二十四条规定:“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。”

案例4 价格超过50元,钟表均有三包期

2013年3月20日,消费者王先生在莱州某商厦专柜购买了一款品牌手表,价值6950元。4月10日,手表表带在正常使用时断裂。王先生到商厦专柜要求更换表带,专柜工作人员告知王先生表带不在手表三包范围。

接到投诉后,消协工作人员仔细查看,确定商品属于表带质量问题,经调解,最终厂家同意给王先生免费更换表带。

【案例评析】参照1995年出台的《部分商品修理更换退货责任规定》实施三包的商品目录,50元以上的钟表有三包,其中并没有把机芯与表带分开,由此价格超过50元的钟表均有三包期,钟表产品的三包期为一年,范围为整机。针对王先生购买的手表,表壳、表带显然属于手表整机的一部分,理应享受三包服务,厂家不能因此免责。

案例6 招架不住黑心店,高价买回冒牌货

家住牟平区的唐女士定购了一套整体衣柜,价值48000元,后来,唐女士发现该衣柜没有商标。一个月后,唐女士发现衣柜有一个角出现了细小裂纹,唐女士拨打总部电话,得知牟平这边的专卖权早已撤销,唐女士怀疑衣柜不是真品。唐女士来到该店询问,被告知店里只卖成品衣柜,当初唐女士定的是样品的货,她要求退货遭到拒绝。

消协工作人员经过调查了解,认为经营者以冒牌货混充品牌货,违背了国家有关法律法规,最终商家同意赔偿18000元。

【案例评析】商家借大品牌的旗号进行虚假宣传,卖得却是非品牌的商品,涉嫌以假充好。依据《消费者权益保护法》第十九条规定:“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。”

案例8 新房装修不合格,工程款如数奉还

2013年10月10日,家住招远市丽湖小区的孙女士与某装饰公司签了一份新房装修协议,协议书详细约定了装修风格、材质、质量要求及工期。工程开始后,孙女士发现部分工程与协议约定不符,就要求装修公司重新改正,但效果不大,无奈孙女士要求退还预交的施工款。

招远市消费者协会罗峰分会对此进行协调,装饰公司退还消费者孙女士不符合要求的工程款5387元;装修公司保证在2013年11月20

日前完成余下的全部装修工程;孙女士主动放弃误工费、交通费的赔偿要求。

【案例评析】据消费者协会工作人员介绍,《消费者权益保护法》第四十四条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损失的,应当按照消费者要求,以修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。消费者与经营者另有约定的,按照约定履行。”

案例10 住店碰上屋漏雨,财产安全应保障

2013年7月11日,湖北游客刘先生站在车站附近的一家旅馆里住时,房屋漏雨将刘先生放在床头柜上的笔记本电脑淋坏,刘先生要求全额赔偿,老板认为是不可抗力造成的,只同意补偿刘先生200元。

接到投诉后,消协工作人员按照《消费者权益保护法》相应规定进行

调解,刘先生的笔记本售后服务给予维修,经营者承担600元的维修费,顾先生获赔2000元。

【案例评析】本案中,消费者与旅店构成了消费与服务的关系,双方应履行各自的权力与义务,《消费者权益保护法》第七条有相关规定。