



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
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
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
围内。

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
不是正品。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。