



## 日照市消协公布2013年度十大典型投诉案例

# 衣食住行无小事, 遇纠纷要维权

本报通讯员 张承光 李桂英 本报记者 许妍

6日,日照市消费者协会发布2013年度日照十大典型投诉案例。十大案例多为广大消费者生活中容易遇到的问题,基本涵盖了眼下人们关注的衣、食、住、行多个热点。十大典型投诉案例的公布旨在为广大消费者在一些纠纷中提供一些依据。



### 经销商卖车 强制销售保险

2013年7月15日,消费者于先生在奎山汽车城某品牌汽车销售有限公司购买汽车。谈好价格,签完合同,在消费者付完全款准备提车时,工作人员提出:于先生必须在本店购买保险。但是于先生拒绝在该店购买。工作人员称不在本店购买保险就不能提车。消费者认为销售商侵犯了自己的权利,便向工商部门投诉,要求按约定价款提车或者退款。

接到投诉后,日照经济技术开发区消协工作人员立即赶到现场进行调查了解和协调处理。消协认为:按照法律法规的规定,消费者在是否购买车辆保险时,享有自主选择的权利,享有选择购买或者不购买、选择在哪家保险公司购买保险的权利。并且消费者享有公平交易的权利,有权拒绝经营者的强制销售保险的交易行为。

经消协工作人员协调处理,汽车销售公司最终按照合同约定价格交付车辆,并不再附加任何条件。

### 方向盘失灵 货车撞树上

2013年5月3日上午,殷某驾驶购买的某品牌低速货车行驶在小马村北,遇到一个土坑颠簸,顿时感觉方向盘失灵,车子撞在一棵树上。

殷某认为是货车本身质量问题导致车祸,要求该货车厂家给予赔偿,但厂家认为是由于用户操作不当所致,与车质量无关,不予维修。

2013年5月15日,日照市工商部门接到日照市消费者协会受理投诉移送单,着手处理案件。工商人员及时联系了厂家,并到企业进行协商,经过调解,厂家终于同意一次性补偿用户维修费用4500元,于5月19日为其维修好货车。

可过了几天,工商部门又接到殷某的投诉电话,称维修好的车又出现故障。因事故发生在外县,无法知道具体情况,工商部门的工作人员又联系了厂家,由厂家派当地技术人员查看情况,结论仍然是消费者操作不当,与质量无关,不予处理。

6月4日,殷某带着投诉书来到了五莲消协,要求厂家退货。

经工商部门核实:殷某购买的货车是为其经营的木器厂拉货,是用于经营性活动的工具。该案件并不是消协的受理范围。但本着照顾弱者的态度,工商部门联系了厂家。

厂家提出让当事人提供车辆毁坏的有关证据,但当事人拿不出车辆质量不合格的证据,致使调解陷于僵局。后经过工商人员与企业的多次沟通、调解,最终厂家与殷某达成协议:1、甲方(殷某)车辆发生的事故与乙方(厂家)产品质量无任何关系。2、乙方按调解价格以2.35万元人民币收回该车辆。甲方协助乙方办理好车辆过户等相关事宜。



### 楼房装修出问题 返修仍难解决

徐女士于2011年9月与某建筑装饰公司签订了装修合同,由该公司包工包料为之装修新买的楼房,2012年5月,尚未搬进新居,装修的4间房内屋顶和墙皮即出现裂缝、脱落现象,为此,徐女士不得不在外续租了2个月居住,当时应消费者要求,装饰公司更换了外墙涂料并给予了返修,2012年8月份,徐女士一家搬至已装修好的房子居住,到2013年9月份,该房屋又出现了严重的墙皮裂缝和脱落现象,之后,徐女士数次找装饰公司协商未达成一致协议。2013年9月25日,徐女士将装饰公司投诉到市消协。

经调查,徐女士反映情况属实。经两次调解,双方达成如下协议:由装饰公司对徐女士房子已经出现问题的房间一次性给与装修补偿4000元,未出现问题的房间仍然履行合同在保修期内保修。双方对调解结果皆表示满意。



### 药品无效加重病情 退药费遇难题

2013年4月12日,消费者彭女士在某广告媒体发行的期刊广告中得知,某品牌药对治疗胃病有奇特的疗效。于是,彭女士就到广告中指定的岚山区某大药房购买了两大盒,共六小盒,花费252元。该药房的销售人员口头承诺,如果没有药效将退还药款。

彭女士吃过两小盒后,不但没有任何效果,病情反而加重。彭女士找到药店要求退还剩余四小盒的钱共168元。但是,药店只同意退还还没有拆封的一大盒(三小盒装)130元,剩余38元不予退还。无奈之下,彭女士到区消费者协会投诉,希望能够帮助解决。

区消费者协会经调查,彭女士反映情况属实,该药房对彭女士投诉情况也没有异议。工作人员对该药房负责人讲解了相关法律法规的有关规定,最终,该药房负责人同意将剩余的38元全部退还给彭女士。

对此,工商部门建议有关行政部门加强对药品广告宣传的审查和违法查处力度,更好地维护消费者的合法权益,促进社会和谐发展。



### 预订婚宴起纠纷 3000元订金咋办

2013年3月4日,张女士想预订婚宴,她对几家酒店进行考察,最后来到一家大型酒店。酒店前台工作人员引领张女士查看了酒店的婚宴大厅并热情推荐,说五一结婚旺季,酒店需提前预订,可以先交部分预付款定下来,之后如果有改变,提前和酒店打招呼,可以把钱再退给张女士。

于是张女士交了3000元现金,预订五一的婚宴,酒店给开具了一张收款单据。回到家,张女士的家人提出了反对意见,一是认为酒店离家太远不方便,二是婚宴标准价格高。

第二天,张女士又回到该酒店想退掉预订婚宴,酒店工作人员说要退可以,但预付款3000元不能退还。双方因此发生纠纷,张女士投诉到市消协,要求退回预交的现金。

经调查,确认张女士交了3000元订金,但酒店前台工作人员否认曾有承诺可以退还预交钱款。经市消协工作人员的多次调解,酒店最终同意退还给张女士预订婚宴现金3000元。

### 逛商场买熟玉米 孩子被开水烫伤

2013年3月12日,郭女士带着6周岁的孩子到某商场一摊位,想给孩子买一个熟玉米吃。买玉米时售货员失手将锅内的开水溅到孩子右侧胸颈部,造成孩子右侧胸颈部烫伤。

随即,郭女士带着孩子到日照市人民医院进行了就诊。郭女士及家人要商场及摊主承担全部治疗责任;商场及摊主认为,家长应当承担监护不当责任,经咨询烫伤不会留下疤痕,想一次性给与补偿。但是郭女士与商场未达成和解,于22日投诉到市消协。

市消协经过了解,认定情况属实。消协认为,本案经营者因操作失误,造成孩子烫伤,应当承担主要责任;家长没有采取必要的防护措施,让孩子远离煮玉米的锅,承担监护不利责任。最终,商场及玉米摊主一次性赔偿郭女士3000元,包含后期烫伤治疗等费用。

### 买来假种子 20户村民玉米减产

2013年3月份,赵某等二十户村民共同使用了本村村民李某在外地打工捎来的玉米种子,其中有中豫19号等几个品种。种植成熟后,出现了秋后玉米严重减产现象,农民

十分着急。无奈之下,找到消协,请求帮助。

莒县消协受理投诉后,经过实地了解发现,村民们种植的玉米一半以上存在减产的现象。经过农业专家鉴定,认定该玉米种是假冒种子。

在本案中,农民使用本村李某散发的“中豫19号”等玉米种,经农业专家鉴定并出具了法律效力的鉴定报告,认定该产品不是“鲁单981号”品种,侵犯了农民消费者的知情权。最终,在消协的调解下,经销商答应赔偿:由种子经销商加倍退还种子款,并按每亩500元的减产损失,分两次赔偿村民的损失共12000元。

### 网购一桌套餐 酒店竟未营业

郝先生于2013年1月13日在某团购网站上订购了某酒店的套餐,1月14日晚郝先生通过电话与该网站客服联系确认其订单是否生成,工作人员回复订单已生成,可以直接到酒店内消费,但当郝先生到达酒店时却发现该酒店并未营业,询问营业人员称酒店正在装修,暂未营业。

郝先生遂将该商家投诉至工商机关,要求该网站退还其费用。

本案是一起典型的通过网络服务平台订购商品或服务而引起的消费纠纷案例。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者有知悉所购买商品或服务的真实情况的权利,经营者有提供商品或服务真实信息的权利。本案中,该网站未事先将酒店不营业的情况告知消费者,存在主观上的故意,严重违背了诚实信用原则,所形成的订购协议无效。

日照经济技术开发区消协经调查,消费者反映情况属实,由于酒店和网站两方的疏忽,未及时发现酒店装修不营业的情况告知消费者,侵犯了消费者的知悉权,也给消费者造成了损失,该网站客服部经理对此向消费者道歉,并说明原因及失误,退还消费者订购费用。



### 品牌鞋仅穿几天 大面积开胶

2013年10月6日,消费者秦先生在某商场购买一双某品牌皮鞋,但是,穿了没几天皮鞋两边就出现大面积开胶。于是,秦先生就找到商场要求对该皮鞋进行调换,但是商场以皮鞋已经穿过为由只答应给予修理,不予调换。

秦先生认为,皮鞋只穿了没几天就出现大面积开胶,属于皮鞋质量有问题,坚决要求调换。秦先生和商家协调无果,无奈之下,秦先生到消费者协会投诉,请求帮助调解,以维护自己的合法权益。

这是一起因品牌皮鞋质量问题引起的纠纷案例。经调查,秦先生反映情况属实,工作人员对商场负责人宣传相关法律法规的有关规定,最终该商场同意为秦先生调换同一品牌皮鞋。

### 新买金手链 只戴10多天就断裂

东港区的吉先生,2013年2月14日在日照市某金店买了一条金手链送女友,可是,女友只戴了不到两个星期就断裂、起刺了。“去找金店交涉换货,实在不行给我免费修也行。但金店的意见是:同型号、同规格的手链没有了,要换就要交每克30元的维修费。”吉先生对金店的处理意见很不满意。遂投诉至东港区消协。

经查实,吉先生投诉的情况属实,经过消协的多次调解,最终,金店同意给吉先生换一款新手链,并给找了差价。

本案因手链断裂而引发纠纷,焦点在于该商品是否为质量问题,按照有关法律、法规规定可请法定部门鉴定。根据《山东省消费者权益保护条例》第五十七条第三款规定:“商品和服务的质量难以检测和鉴定的,经营者应当提供证明自己无过错的证据;不能提供的,经营者应当承担赔偿责任。”本案经营者不能提供自己无过错的证据,应保证商品的质量,因质量问题导致消费者财产受损的,消费者有权要求经营者赔偿。