

临沂市消费者协会、临沂市工商局

2010十大调解案例(二)

3 红木家具损坏, 托运方赔偿1.6万元

【案例简介】

2010年5月24日,沂水县王先生购买的价值20万元红木家具在运输过程中损坏,多次找责任方货运站经营户左某要求赔偿,但因双方意见分歧很大未达成一致,赔偿未果。无奈之下,消费者投诉到了批发城消协。

【处理过程及结果】

接到投诉后,批发城消协认真查证相关购物和货运证据,详细了解询问双方当事人相关情况,并派专人前往沂水实地现场对家具损坏情况进行检查检验。

在掌握了充分证据的基础上,与双方当事人进行了充分沟通,做了大量思想工作,对他们讲清各自的责任和权利义务,帮助其分析利害关系,并提出初步调解意见供双方参考。经消协从中调解,双方达

成协议,货运站先行赔偿沂水王先生1.6万元,再行调查该红木家具损坏原因及过程,再行追究相关责任。

【案例评析】

本案是一起没有按照约定标的和责任,在托运过程中将红木家具损坏,造成消费者损失的侵害消费者合法权益的案件。

《消费者权益保护法》第三十五条中规定:“消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。”

第四十四条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当按照消费者的要求,以修理、重作、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。”

造成红木家具损坏的原因虽然没有明确鉴定,但无疑托运方是有责任的,由托运方先行赔付王先生1.6万元,待调查红木家具损坏原因及过程后,再行追究相关责任的方法是正确的。

4 使用面膜过敏住院, 获赔5000元

【案例简介】

2010年5月2日,徐女士在费县某日化超市购买了一盒价值5元钱的美容面膜。使用后,引发面部瘙痒红肿,皮肤严重过敏,不得不住院治疗十天。治愈出院后,徐女士向12315申诉举报中心申诉,要求该日化超市赔偿其医疗费、护理费、误工费等共计16000余元。

【处理过程及结果】

费县工商局12315申诉举报中心受理徐女士投诉后,立即派执法人员对申诉事项和被申诉方分别展开调查。经过多次调查核实取证,并与双方进行法理、情理的沟通,双方都表示自愿接受工商部门的调解。

在12315申诉举报中心主持调解下,按照《消费者权益保护法》、《山东省消费者权益保护条例》、《中华人民共和国产品质量法》第四十四条等法律法规的规定,双方最终达成以

下协议:被申诉方某日化超市赔偿申诉方徐女士医疗费、护理费、误工费、雇工费、营养费、精神损失赔偿金共计5000元。

【案例评析】

赔偿范围根据《消费者权益保护法》第四十一条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用,造成残疾的,还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔

偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用。”

根据法律规定,消费者因使用缺陷产品遭受人身财产损害,有获得赔偿的权利。

本案中,消费者既可以向生产厂家要求赔偿,也可以向销售者要求赔偿。考虑充分维护消费者的合法权益,由销售者赔偿。

为此,协议方案“被申诉方某日化超市赔偿申诉方徐女士医疗费、护理费、误工费、雇工费、营养费、精神损失赔偿金共计5000元”是合法合情合理的,恰当的。

5 “工程机”当正品卖, 双倍赔偿消费者

【案例简介】

沂南县的刘先生于2009年12月5日在县城某家电商场以5800元的价格购买了某品牌47寸彩色电视,刚看了2个月就出现故障,更换主板后到了2010年7月底又出现了同一故障,刘先生要求换货,经销商提出让用户交折旧费1000元,刘先生不同意,于8月30日投诉到沂南县消费者协会。

【处理过程及结果】

沂南县消协受理投诉后,先后与济南、临沂售后服务多次联系,最后经过临沂售后服务对该型号彩电的查询,得知该型号彩电已经停产,并且该型号彩电是厂家内部处理的“工程机”,厂家规定该“工程机”以低价只能由内部职工购买,不能对外销售,不能流入市场,不退、不换、保修一年。

对此,该家电商场拒不承认,并且表示对此不承担任何责任,而临沂售后因种种原因

不给出具证明材料,多次协调未果。经临沂市消协领导出面协调,临沂售后服务以举报信的方式给沂南县消协发去了证明材料。

在事实面前,经销商终于承认,该电视是从个人手中以4800元的价格购买,然后以5800元的价格卖给了消费者,并且对消费者隐瞒了事实。

经过多次电话沟通,五次现场调解,11月3日双方终于达成协议:由经销商退回消费者购机款5800元,免费给消费

者更换一台价值7000余元的47寸正品电视。

【案例评析】

按照《消费者权益保护法》和《山东省消费者权益保护条例》的规定,经销商销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好商品的;以及销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品,不明示或者谎称正品的,应当按照消费者的要求双倍返还购机款。

沂南县消协对该起侵犯消费者权益行为的处理是完全正确的。

6 貂皮大衣缩水, 干洗店赔偿5500元

【案例简介】

2010年,市民王女士将一件貂皮大衣送到市区某干洗店进行干洗,出于安全考虑,王女士向商场工作人员进行了咨询,确认可以干洗貂皮大衣。为了保险起见,王女士还与干洗店经理进行了沟通。

一周后,王女士领取衣物时,却发现当初好好的貂皮大衣如今已是面目全非,王女士的貂皮大衣出现严重缩水,皮质也出现退化,皮衣已经无法正常使用。王女士痛心之余,向商家提出了赔偿要求。商家表示可以赔偿2000元,王女士表示皮衣的购买价格为13800元,且此款皮衣是限量版,现在已经无法购买到,2000元的赔偿额度太少,王女士认为即使扣除折旧费用,商家至少也要赔偿6000元。

【处理过程及结果】

经过多次交涉,双方始终在赔偿金额上无法达成一致意见。王女士无奈之下,来到兰山区消费者协会,希望消协出面维护其合法权益。

接到消费者投诉后,兰山区消协工作人员立即展开了调查取证,经过约谈干洗店负责人和认真查勘干洗后的皮衣,确认王女士反映问题属实。王女士的皮衣已经严重变形,无法继续正常使用,干洗店也承认自己存在过错,愿意与王女士积极协调解决问题。

考虑到消费者购买皮衣已达四年,依照有关规定应进行适当折旧。综合考虑双方意见和衣服损害的实际情况,在工作人员耐心的调解下,双方最终达成一致意见:干洗店对给消费者造成的不便赔礼道歉,并一次性赔偿消费者损失5500元,纠纷至此得到圆满解决。

消协工作人员提醒消费

者:对于贵重衣服的洗涤,最好选择保价洗涤,即由消费者和经营者协商约定洗涤费用、保价和服务内容。一旦发生纠纷,可根据书面约定进行赔偿。同时,要注意保留好购物凭证,作为消费维权的依据。

【案例评析】

本案是一起因消费者接受衣服干洗服务引发的纠纷案件,双方在对损害赔偿的事实没有争议,但在赔偿数额上发生了较大分歧,由于消费者无法提供消费凭证,双方对商品的价值计算方法也存在较大差异,该案的处理是在保证公平、互谅互让原则下,对此类案件处理的一次有益的探索和尝试。

《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。”

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。”

《山东省消费者权益保护条例》第四十五条规定:“洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况,并在服务单据中注明,造成衣物损坏、串色、染色、遗失的,应当退还收取的费用,并承担赔偿责任。”

本案中,消协依法认定经营者负有责任,应当对消费者进行赔偿。同时消协考虑到衣服的折旧和消费者在衣服购物凭证的举证上存在一些不足,综合考虑各种情况和因素,做出的赔偿建议被各方所接受,纠纷得到合理解决。

本报记者 孙贵坤

(下转 T27 版)

口碑的力量

2011年临沂民生消费白皮书