

临沂市消费者协会、临沂市工商局

2010十大调解案例(三)

7 音响起火引燃电脑, 获赔 5000 元

【案例简介】

2010年初,孙女士为自己的电脑配置了一对低音炮音响,不想3月份却突然发生了意外,低音炮音响因短路起火,导致电脑损坏。

开始孙女士以为是电脑质量问题,联系了电脑卖场负责人,卖场派来了专业技术人员进行检测,确认电脑本身无问题,起火原因是音响出现线路短路,引发自然,连带烧了电脑。孙女

士随后同音响经销商取得了联系,检测后,经销商承认是自身产品质量问题引发的事故,并为孙女士更换了一台新电脑。

事情本应该就此结束,却不想在接下来一个月,电脑频频出现毛病,维修几次也无济于事,后来,才知道经销商更换的电脑为二手翻新机。

无奈之下,孙女士向兰山区消协投诉,要求经销商重新更换电脑或者赔偿财产损失。

【处理过程及结果】

兰山区消协受理投诉后,立即进行调查了解,确认孙女士反映问题属实。

消协认为:经销商由于其经营的产品质量问题,引起火灾,使得孙女士遭受重大经济损失,尽管之后采取了补偿措施,但是其提供的产品质量存在问题而无法正常使用的,违反了国家的相关规定。

经工作人员调解,该经销商最终同意按照被烧坏的电脑的原价赔偿孙女士共计人民币5000元,赔偿电脑桌一张,被烧坏的房间重新装修。

【案例评析】

此案在调解过程中**费尽周折**,原因是100余元的低音炮出现自然造成电脑等财产损失,造成5000余元的损失,故在处理此案时,经销商感受到巨大的经济压力。

消费者购买低音炮是为娱乐需要的,购买时间不长便发生自然,显然存在产品缺陷和质量问题,给消费者造成安全隐患和财产损失。消费者有权要求销售者承担赔偿责任。

消协工作人员提醒,目前电脑市场良莠不齐,因此消费者一定要到正规的商家购买电脑及其电子产品,同时保留好发票等购物凭证。

8 收割机屡出故障, 两地消协解纠纷

【案例简介】

2010年的6月7日,平邑县柏林镇的牟先生在苍山县一家农机经营商店花费15700元购买了一台稻麦联合收割机,第二天在给农户收割小麦时出现撒落麦粒太多的故障,当时便给苍山县的经销商打了电话。来了一位技术员采了两天给修好了,可收割了不到四亩小麦时

机器又不能正常运转,经销商第二次来给维修后,收割机收割小麦麦粒撒落过多的故障仍然没有修好。当年牟先生再次找经销商时,人家却说是生产厂家的事,让他找厂家,找到生产厂家人家却说应当找经销商,就这样几个月下来都没有解决纠纷。

11月22日,消费者投诉到临沂市工商行政管理局。

【处理过程及结果】

平邑县消协接到市工商局转办通知后,高度重视,专门和牟先生驱车一起赶到苍山县并会同苍山县消费者协会联合调查处理,苍山县消协针对这起跨县消费纠纷非常重视,全力配合开展调查调解工作。

经过核实,确认消费者反映情况属实。两县消协依据《消费者权益保护法》第四十四条规定和《产品质量法》第四十一条规定,进行调解。

最终农机经销商同意更换同品牌同型号新收割机一台,并赔偿消费者牟先生经济损失

2000元。

【案例评析】

这是一起由稻麦联合收割机质量问题而引发的消费纠纷案例。

农民购买农机为的是增加经济收入,本想挣钱的农民却因收割机屡出故障,不仅没有挣到钱,反而惹了一肚子气。

在两地消协的共同努力下,圆满解决了这起跨县消费纠纷,依法维护了消费者的合法权益。

在本案中,联合收割机多次出现故障,几次都没有修好,说明机器本身就存有严重的质量问题,经销商应当无条件地给消费者更换机器和赔偿损失。

9 水泥不好致墙皮脱落, 赔偿万余元

【案例简介】

2009年的12月,平邑县白彦镇的王先生、刘先生、蔺先生共同购买了3吨水泥用于盖房子,开春过后,三家开工,时间不长房子就落成了。

可没过几天,就看到墙皮出现大面积的脱落,刚开始王先生以为只是自家出问题,他到刘先生和蔺先生家去看,结果都出现了墙皮脱落现象。

【处理过程及结果】

三位农民共同找到经销商,经销商同意给予部分赔偿,但迟迟不予兑现。

2010年5月29日,三位农民来到平邑县消费者协会投诉。消协工作人员高度重视,进行了现场查看和水泥质量检查,经销商也承认水泥质量有问题,只是在赔偿数额上双方意见不一。

执法人员依《产品质量法》和《山东省消费者保护条例》第六十条规定为依据进行调解,

让经销商明白水泥质量有问题,必须要赔偿消费者经济损失,经过调解,经销商最终赔偿消费者12300元。

【案例评析】

《消费者权益保护法》第二十二条规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。”

根据《山东省消费者保护条例》第六十条规定,经营者销售掺杂、掺假,以假充真,以次充好商品的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

本案中,由于水泥的质量问题造成墙皮脱落现象,其根源为所购水泥质量有问题,依照法律规定,经销商应当承担相应的责任,赔偿消费者损失,经销商在承担赔偿责任后,可以依法对负有责任的生产者追偿或者要求其承担相应的责任。

10 8亩玉米绝产, 种子商赔偿 5000 元

【案例简介】

2010年6月11日,沂南县的刘先生到县城某良种销售中心购买8亩土地的玉米种,该销售中心经理极力向他推荐增产增收的美国“先玉335”玉米种,刘先生回去后,严格按宣传资料上的技术种植规定于6月18日播种完毕。

不料,玉米小苗期出现大脚现象,到了8月份种植的玉米大部分出现了大脚、矮化、粗缩现象,8亩玉米基本绝产。

【处理过程及结果】

刘先生多次找经销商,经销商说该玉米得了粗缩病,主要是因为气候异常,6月20日之前种的玉米大部分都得了这样的病,刘先生种的玉米也是这种情况,属于他自己种植管理不善造成的,经销商不承担任何责任。

刘先生于8月17日投诉到沂南县消协,县消协受理投诉后,到农业局咨询了农业部门的专家,专家称该玉米种质量没有问题,属于国家审定认定的种子,但是抗病性能差。经销商在推广种子时承诺种植后技术人员到现场跟踪服务指导,但是刘先生从种上到得病就没有得到经销商承诺的技术人员跟踪指导,导致刘先生直接经济损失8000余元。

沂南县消协在调解中指出经销商有义务指导农户预防玉

米粗缩病,造成这样的结果和经销指导不当有直接的关系,经过多次协调,最后经销商赔偿刘先生经济损失5000元。

【案例评析】

这是一起因经销商承诺进行种子种植技术指导而没有尽到所承诺的义务所引起的消费纠纷。

《消费者权益保护法》第八条规定:“消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”

《山东省消费者权益保护条例》第三十四条规定:“农业生产资料经营者应当对其经营的农业生产资料的质量负责,如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条

件和使用方法,并提供书面说明;对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料,还应当设立明显的安全警示标识,并告知危害发生时的紧急救助方法。因提供的种子、种苗、肥料等农业生产资料存在质量问题,造成减产、绝产或者其他严重后果的,经营者应当赔偿使用者因此受到的直接损失和可得利益损失。”

本案中,该良种销售中心虽然所销售的美国“先玉335”玉米种没有质量问题,但是承诺的派出技术人员跟踪指导的义务没有履行,这和玉米地绝产的事实有因果关系。所以经销商应当赔偿刘先生的经济损失。

临沂市消费者协会提醒广大农户,在购买种子等农资产品时,一定要保存好经销商提供的宣传材料以及产品承诺书等资料,以便在权益受到侵害时作为维权的有利证据。 本报记者 孙贵坤

口碑的力量

2011年临沂民生消费白皮书