市消协公布 2011 年消费维权典型案例

消费维权,这些案例中找经验

本报记者　谢晓丽　凌文秀　本报通讯员　李兴山　王君

日前,聊城市消费者权益保护协会向社会公布 2011 年消费维权典型案例,以警醒那些制假售假者,也借此提醒消费者在遇到类似情况时如何维护自己的权益。

☞典型案例一:

不让验货先签收属霸王条款

张女士在冠县做童装生意,2011 年 8 月 20 日,她在网上订购了价值 2600 元的一批童装,货款已通过网上交付,但发货方没有经过支付宝等环节。2011 年 8 月 24 日,张女士接到聊城一物流公司的电话,称货物已到,请到聊城某物流提货。

当张女士到达聊城提货时却发现商家发了比自己预订多出 6000 余元的货物,该物流表示,张女士要先付清货款才能提货、验货。但张女士提出先看货,如果货物没有质量问题,可以付清多余货款,但是被物流拒绝。张女士认为,该货物多余部分并非自己订购,因初次与发货方进行交易不知发货方信誉如何。“我签了字,但如果货物有问题,再想找卖家和快递公司,已是无凭无据。”张女士断然不接受,于是,将此事投诉到冠县消协。

点评:《快递服务邮政行业标准》规定:快递服务人员将快件交给收件人时,应有义务告知收件人当面验收快件;验收无异议后,验收人应确认签收。这一标准明确了快递物品“先验收,后签字”的操作程序。

同时,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务真实情况的权利,即知情权。收件人作为消费者,要求在签字前验货,是知悉快递公司服务内容(包括快件内物品)、质量真实情况的前提。“先签字、后验货”的行规,为消费者依法享有知情权设置了障碍。不签字就不能验货,知情权也就无从实现;签了字就意味着已确认快递公司的服务行为结束,如果发现快递物品受损或遗失,则又会因为消费者已签字而导致诉权被剥夺。快递公司强制要求先签字,侵犯了消费者的公平交易权,使消费者的合法权益无法得到有效保障,并且违反了国家民法、合同法有关规定,“先签字,后验货”属于显失公平的无效霸王条款。

☞典型案例二:

新鞋刚穿 20 天就断底

2011 年 11 月 19 日,消费者魏某在阳谷一鞋店购买了一双品牌皮鞋,价值 168 元,穿了 20 天后发现两只鞋的鞋底中间靠前处有不同程度的断裂。魏某很生气,立即到鞋店交涉。

“刚穿了 20 天,就出现这样的质量问题,我要求更换同价值同型号的皮鞋。”魏先生表示。但鞋店负责人表示,可以返回厂家维修,但不予换货。

点评:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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。”

《鞋类三包规定》第一条规定,鞋类商品的三包有效期:50 元以上 100 元以下(含 50 元)有效期限为 30 天;100 天以上(含 100 元)为 90 天;300 元以上(含 300 元)为 120 天。‘三包’有效期限自开具发票(包括有效凭证)之日起计算。‘三包’有效期限内,消费者凭发票或‘三包’凭证,经营者予以退货、更换、修理。”

☞典型案例三:

预付消费卡丢失店家拒补卡

去年 9 月份,聊城市消费者李女士,在某蛋糕店的热情推荐下购买了一张实名预付消费卡,预付价值 1000 元,因享受 9 折优惠,实付现金 900 元。但在使用几次后,不慎将卡丢失,卡内还有 500 元余额,于是,李女士找到蛋糕店要求补办消费卡,遭到店方拒绝,并说无卡不能再消费。李女士十分气愤,无奈之下来到市消协投诉。

点评:这是一起典型的预付费消费纠纷案件。近年来,各行各业预付费营销方式花样叠出。而这种预付费营销方式,是以社会的诚信、有序的市场和完善的法律法规为前提的。在这些条件不具备的情况下,预付费这种消费方式就有被恶意运用的危险。我国现有法律法规对银行以外其他非金融机构、企业是否具有发行预付费卡的权限,没有明确规定,对发卡人的主体资质、资本要求、经营范围、发卡面值等具体环节,更是无规范可循。这种完全开放式的市场准入条件,势必为消费者的权益保障埋下安全隐患。卖卡之后商家失踪、夸大承诺服务打折扣、解释权归商家概不退卡等,都是这类消费的投诉热点。而这些经营者,一般都是经营规模较小且管理不规范的“街边小店”。面对这样的情况,为避免此类情况再次发生,市消协提醒广大消费者:不要轻易使用预付费消费,当你对一个商家有比较充分的信任之后,再考虑这样的消费模式。

☞典型案例四:

购买棉种不发芽

2011 年 4 月 28 日,消费者景志明等 17 户河北省临西县吕寨乡小芦村农民,从临清市某种业公司购买棉种 300 公斤,播种 150 亩。结果,发芽率极低,播种 15 天后未出苗。17 户农民十分愤怒,认为是种子有质量问题,于是便委托景志明等 3 名代表投诉到临清市消费者协会,要求为他们挽回经济损失。临清市消费者协会接投诉后,立即打电话与临清市某种业公司联系并了解情况,经了解景志明等 3 名代表反映的情况基本属实,随即通知该种业公司负责人到临清市消费者协会接受调查处理。

点评:临清市消费者协会工作人员按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条和《山东省消费者权益保护条例》第三十四条的规定,依法对经营者负责人进行笔录询问及问责。经过协会工作人员耐心讲解有关的法律法规,经营者愿意与消费者协商解决。双方在临清市消费者协会工作人员的积极努力下达成如下协议:由经营者一次性补偿 17 户河北省消费者经济损失 8000 元,作为一次性处理。

☞典型案例五:

特价商品有问题也应退货

2011 年 12 月 11 日,聊城市消费者刘先生在城区一品牌服装店看中一款某品牌的时尚立领抓绒卫衣,因店内正在进行“冬季大清仓”活动,原价 499 元,现卖 199 元。刘先生试穿合适后,就付款把衣服买回了家。

到家给妻子试穿看时才发现,左袖腋下附近有瑕疵,有明显拆过的针眼。第二天刘先生到店里要求退货,店方以特价销售为由概不退货,只同意调换,可刘先生没有看中其他衣服,双方无法达成一致意见,无奈刘先生诉至市消协要求经营者退货。

点评:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条、二十四条之规定,店方以特价、降价销售等优惠条件提供的商品不是处理品,应当保证商品应有的质量,店方事先也没有向消费者明确指出商品存在的瑕疵,故不得免除其应承担的更换、退货等民事责任。

市消协提醒广大消费者,“本店商品售出一概不予退换”、“打折商品不退不换”或“奖品、赠品一律不实行三包。”这些均是霸王条款,多在商场打折、促销时使用。只要商场未事先标明有质量缺陷的,均不属于处理品,应按正品对待。一旦出了质量问题,消费者应及时维护自己的权利,商场应无条件为消费者包修、包换或包退。

☞典型案例六:

电视购药无药效

家住河南省鹤壁市电业局家属院的崔先生,因患有腰椎间盘突出病,2011 年 1 月 12 日在电视广告宣传中看到,山东聊城《XX 传骨病康复中心》所售的“风痛康膜”对治疗腰椎间盘突出效果特好,崔先生一下购买了两个疗程的药,价值 1398 元。给崔先生寄药的医生王丹说:这两个疗程能治好你的腰和腿痛,以后再买两个疗程就能彻底治好你的腰痛病。她还告诉崔先生说,“风痛康膜药液”抹到病患部位后有发热的感觉,而且发热能持续 10 — 12 个小时。

崔先生按照王丹说的使用方法抹上后一点热的感觉都没有,继续用了 3 天都没有一点发热的感觉。崔先生就把这个情况电话告诉了王丹,王丹说:“这是你的皮肤不吸收的问题,你先不要再用了,我给专家组商量一下,给你换个药”。第二天他们专家组一个自称叫张亮的“教授”给崔先生打电话说:我给你换成高浓度的药,药效是原来的 20 — 40 倍,保证把你的腰腿痛病治好,叫你高高兴兴地过个快乐年。这样崔先生再次相信了他们,又花了 500 元买了 5 瓶,收到药后崔先生很快就使用了,结果使崔先生大失所望,抹到皮肤上多次,仍没有一点热的感觉,崔先生就打电话告诉了张亮,张亮说不可能,崔先生说我要求把药退了,他说“不能退”,就把电话扣了,再打就不理崔先生了,经过三个多月的折腾,要药无效,要退不退,无奈之下崔先生 4 月 12 日将购买吃剩下的药和投诉书一起邮给聊城市消费者协会。

点评:聊城市消费者协会 4 月 15 日接到投诉书后,按照投诉书中写的被投诉单位的联系电话号码,及时与被投诉单位联系,经了解崔先生反映的情况基本属实。只是被投诉单位负责人周先生说,单位所售出的“风痛康膜”,从来没有出现过这种情况,崔先生是个难缠户,说话很难听“故意刁难”,所以没给崔先生退。经消协工作人员讲解,周先生认识到自己单位的错误,答应收药退款。4 月 18 日崔先生收到 1500 元退款。