



市消协发布成功维权案例

本报记者 凌文秀 通讯员 李兴山

案例 1>> 签订合同“订”与“定”需谨慎

2012年7月份,消费者马女士在聊城开发区某汽车销售公司订购一辆家庭汽车,并与之签订了汽车销售合同(交付1000元订金)。当时销售人员承诺若消费者不满意可退回订金,并将合同第七条(违约责任:如乙方违约,定金概不退还)划去,但并未在旁以文字形式注明相关承诺。后来马女士又在其它汽车销售店相中另一辆配置高的车,故决定不购买该车提出退订金,该汽车经销商多次推脱不退。马女士十分气愤,无奈之下来到市消协投诉。

市消协接到投诉后,立即与经销商取得联系并到该汽车销售公司进行调查。经调查,马女

士反映的情况属实。由于汽车经销商之前承诺过不满意可退订金,且在汽车销售合同里关于定金的条款划去,所以,马女士交的1000元应该属于订金,因此,汽车经销商必须全额退还。经过市消协工作人员对该汽车销售公司负责人讲解有关的法律法规和多次调解,使该汽车销售公司负责人认识到错误,向马女士全额退还了购车订金。

据了解,“订金”不是一个规范的概念,在法律上仅作为一种预付款的性质,是预付款的一部分,是当事人的一种支付手段,不具有担保性质。合同履行的只作为抵充车款,不履行也只能如数返还。



案例 2>> 网购衣服过敏引纠纷

“穿上新买的空调衫不到一天,没想到脖子、胳膊和衣服直接接触的部位就出现瘙痒,还出现了一个个小红疙瘩。”去年,韩女士网购了一件空调开衫。卖家称96%及以上纯棉,考虑到款式新颖、价格便宜,韩女士就下了订单。

起初韩女士以为是蚊虫叮咬所致,就简单涂了点风油精,没想到第二天一觉醒来,脸部、四肢都出现了小红点,全身瘙痒难耐。到医院诊断为荨麻疹。专家告诉韩女士出现荨麻疹最常

见的原因是吸入物过敏,例如花粉、灰尘、挥发性化学品等。此时,韩女士才想起来之前网购的那件空调衫,当时打开包装时就闻到了一股刺鼻的气味。医生解释很可能是衣服散发出来的甲醛、二氧化硅、联苯胺等有毒化学物质所致。

随即,韩女士来到消协对该购物网站投诉。工作人员受理投诉后,立即联系网站,确定衣服并非96%棉质。最终,购物网站退还韩女士购货款20元,另外赔付韩女士100元医药费。

案例 3>> 电动车瓦圈断裂 商家赔偿医药费

阳谷农民李某花2200元买了一辆电动三轮车。正常行驶中,突然左后轮外侧瓦圈出现断裂,车辆失控导致李某摔伤,花去医药费2700元,因与经销商协商不成,李某找到阳谷消协投诉。

阳谷消协工作人员接到投诉,立即展开调查,仔细听取了李某的陈述后,认真查看了购车凭证及相关材料,及时与商家取得联

系。经过多次调解,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第7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”。消费者购买的商品是用于生活消费,因此,商品必须安全可靠,必须绝对保证商品的质量不会损害消费者的生命和健康。根据我国《产品质量法》第44条规定:“因产品存在缺

陷造成受害人人身伤害的,侵权人应当赔偿医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用”。此案中,由于产品质量致使消费者人身受到损害的,应该获得赔偿。最终,双方达成了一致意见,为李某补偿了医药费、误工费、交通费、营养费共计4500元,损坏的电动三轮车瓦圈由商家免费更换。



WORLD INTERNATIONAL SLEEP DAY 世界同睡的一天

慕思六重礼 睡出正能量

2013年3月15日-3月24日



第一重 进店有礼



活动期间进店即送慕思《床上关系》电影DVD或睡眠CD(选其一);

第二重 开单有礼



凡消费均有机会获得千元大礼(电脑抽取);

第三重 赢取折上礼



消费5000元以上送刮刮卡一张,仅限一张;

第四重 买满有礼



满10000送7孔被(242*254)一件; 满20000送珂珂枕或乳胶枕2个; 满30000送蝴蝶枕或旅行枕1个; 满40000送防蚊枕或透气枕1个。

第五重 体验好礼



慕思凝胶枕 20天零风险体验(限50名),现场交5000元押金即可享受价值8250元的慕思凝胶枕 20天零风险体验,并可5880元的体验价购买,并获赠价值360元慕思护颈枕或车枕一个,如试用不满意20天内符合回收相关条件,即可退回体验押金,礼品无需退还。

第六重 单品特惠



KB-167 标准床架+K-1标准排骨架+BC弹簧床垫+床上用品7件套 规格:180*200CM 促销价11077元(含床品) 促销价7110元(不含床品)



全国健康睡眠咨询电话:400-777-0077 www.deRUCCI.com

(本活动最终解释权归慕思所有)

二维码获取活动信息方法:
 ① 登录微信
 ② 点击右上角【工具】按钮
 ③ 选择【扫一扫】
 ④ 将二维码图片放在取景框内约2-3秒
 ⑤ 关注慕思,即可获取更多活动优惠信息!



地址:顺屹家居慕思凯奇,3D,V6,爱迪奇专卖店 电话:5088077 5088778