

2015年十大典型案例

在2016年3·15国际消费者权益保护日来临之际,达州市保护消费者权益委员会梳理出了2015年十大消费者维权典型案例,以提高消费者的维权意识,倡导广大消费者依法维权、正确维权。

□本报记者 李道全

案例一：窗户质量不过关砸坏车

【案情简介】2015年5月,家住通川区国际新城的黄女士在家擦拭玻璃时,整扇窗子突然掉落,将停在楼下的北京现代轿车天窗及前后挡风玻璃砸裂。黄女士以铝合金窗子质量不合格为由,找到做窗户的廖女士赔偿5000元修车费,被拒。

【处理结果】鉴定发现,经营者所用铝合金材料为淘汰产品,且所使用滑轮不符合国家相关标准,加之没有加装防滑落保护设施造成滑轮脱轨。在不能达成协议的情况下,黄女士遂向法院提起民事诉讼。通川区法院以原、被告在消委达成的协议为参照,裁定廖女士赔偿消费者损失5000元。

案例二：超市安全有瑕疵老人摔伤

【案情简介】2015年3月18日,大竹县竹阳镇年逾七旬的消费者李老先生在县城某超市购买20斤大米,付款后上电梯时不慎将头部摔伤,缝七针,花去住院费用4028元。出院后,李先生多次找超市要求赔偿,被拒。

【处理结果】消委会认为超市方在经营场所消费安全措施上存有瑕疵,应当承担一定责任;李老先生因没有听从工作人员劝告,坚持上电梯也应承担一定责任。最后裁定,由超市方支付李老先生住院费4028元及后续治疗费、营养费8000元,以后超出费用由消费者自行承担。

案例三：商家售车不诚信3倍赔偿

【案情简介】2015年5月,渠县李某在某汽车销售中心订购了一辆某尊贵版轿车,交付使用一周后,发现该车非所订购车型,而是同系列豪华版,且尊贵版车型上具有的定速巡航、GPS导航、全景天窗、倒车视频等设备,在豪华版车上均没有。两车价差9000多元。为此他投诉到渠县消委,要求以欺诈为由,由经营者赔偿30000元损失。

【处理结果】通过调查了解,发现系商家因当时未有李某所订车型,便将同款豪华版车型资料更改后,冒充为尊贵版进行了出售。消委在向商家宣传《消法》等法律法规后,使其认识到了自己的违法行为,最终向李某赔偿30000元。

案例四：电动三轮“三包”纠纷

【案情简介】2014年3月,消费者黄某在大竹县文星街道电动摩托车销售商刘某处购买了一辆电动三轮车,三包期为12个月。当年12月14日,黄某的电动三轮车坏了,销售商刘某前去维修时为电动三轮车更换了中置牙盘,收取了包括材料费、修理费等共计500元。黄某认为该车还在三包期内,不应该收费,多次理论无果,便投诉到大竹县消委会文星分会。

【处理结果】2015年1月20日,大竹县工商局同消委会历时三天调查取证,认定黄某购买的电动三轮车仍在“三包”期内。经过调解员的耐心讲解,双方达成一致意见:销售商退还消费者维修费500元,并收回旧的中置牙盘;销售商补偿消费者误工费、交通费1000元。

案例五：儿童乐园摔伤花去3万元

【案情简介】2015年5月13日,宣汉县东乡镇的汤某某带着一岁半孙子到该镇民歌广场儿童乐园玩耍时,孙子不慎摔伤,致下前牙出血、牙床受伤。经宣汉县医院治疗治疗后,送到成都华西牙科专科医院做进一步检查治疗,花去3万多元。小孩父母向儿童乐园老板要求承担费用时,被拒。

【处理结果】宣汉县消委会在调查中发现,儿童乐园内未设置安全警示牌和相关提示,认为儿童乐园安全上存在瑕疵,应承担相应责任。汤某某作为成年人,带不到2岁的孙子游玩,应预料到小孩有摔倒可能但放松监管,最终导致小孩摔伤,应承担主要责任。据此,消委会作出由经营者和消费者分别承担45%、55%责任的处理意见。

案例六：老人超市购物遭搜身

【案情简介】2015年9月1日,王先生在达州市某超市购物后,经过检查出口时,检测机器发出鸣响。超市工作人员不让其离开,便对王先生进行搜身,引发众人围观。由于王先生年近八旬,争吵中情绪失控,后住院。出院后,王先生委托其亲属向通川区消委会投诉:要求经营者赔礼道歉,赔偿医药费和10000元精神损失费。

【处理结果】调查发现,检测器发出鸣响系王老先生购物时鞋底粘上了超市标签导致,而超市工作人员不明情况强行搜身的做法,侵害了消费者的人格尊严,使王老先生的身体及精神受到伤害,应依法承担责任。在消委工作人员反复调解下,双方达成协议:超市方向当事人当面赔礼道歉;赔偿医药费1000元;给予精神抚慰金1500元。

案例七：加装GPS致新车受损

【案情简介】2015年5月,溪先生在开江县某车行按揭购买了一辆轿车,在安装GPS时导致导航仪、车载空调等部位出现不能正常工作的情况。经4S店检查,认定为加装GPS时所接线路不正确,造成导航仪烧坏和轿车总成配电路等不同程度损坏。4S店表示,车辆维修需要花费2万多元,由于是改装造成了车辆故障,因此不适用于“三包”。溪先生认为GPS是车行安装的,造成损坏应由车行或担保公司赔偿。

【处理结果】开江县消委会调查了解到,因溪先生贷款购车时银行不为其办理按揭,车行便为他提供了大竹县的一家担保公司为其担保。但担保公司要求,必须在按揭的车辆内加装GPS(不收费),并到其指定的汽车装饰门市安装。加装完GPS后,车辆即出现了上述问题。经消委会多次调解达成协议:由车行出面与4S店交涉,按正常车辆享受“三包”服务;将车送往4S店恢复线路原状,费用由车行、担保公司、GPS安装方共同承担;向消费者赔礼道歉并承担误工费、交通费等经济损失共计3600元;GPS安装门市负责导航仪换件并承担全部费用。

案例八：刚接手的新房漏水

【案情简介】2013年6月28日,王先生在渠县东城一楼盘购买了一套80平方米的商品房。2015年4月30日,在缴清了物业费、设施维修费后准备装修时,王先生发现该房屋屋顶多处漏水,下雨天更为严重。他多次找到物管要求维修,物管让其找开发商,开发商又让其找物管方,各自推责。

【处理结果】渠县消委会当即展开调查并多次到现场了解,当事双方均确认,消费者王某购买的商品房屋顶漏水情况属实,源于开发商未处理好顶楼防晒防漏层,属房屋质量问题,责任在于开发商。但物管接受物业后直接收取业主物业管理费、维修费,负有首要责任,有义务对公共设施进行维修。通过调解,双方达成协议:由物管对该商品房屋顶防晒防漏进行全面维修。

案例九：收了定金拒履责双倍赔偿

【案情简介】2015年3月14日,通川区米女士在某家具店订做卧室门和鞋柜,交纳定金200元。但商家迟迟不去量尺寸,后又以订做的家具太少、成本高为由,拒不履行之前商订的合同。米女士认为商家不讲诚信,耽误了装修时间,要求商家双倍返还定金和赔偿损失。商家只同意退回来女士定金200元。

【处理结果】通川区西城消委分会认为,家具店拒不履行合同,属违约,按照法律规定应双倍退还定金。通过调解,经营者认识到了自己的问题,最终双倍退还定金400元。

案例十：新买冰箱4次未修好

【案情简介】2015年3月19日,宣汉县东乡镇向女士在某专卖店购买了一台无霜冰箱,使用不久后出现冰箱门密封不好、缝隙大和结冰等问题,维修部进行4次维修仍不能解决。后商家和售后维修部相互推诿,向女士遂提出更换冰箱或者退货,被拒。

【处理结果】调查中,商家辩称:冰箱售出后出现的问题,应由售后负责,还称问题是由消费者使用不当造成。根据《消法》和“三包”规定,消委工作人员指出:商家及售后维修人员应承担“退货、更换、维修”责任,不履行法定义务,就是违法。最后双方达成协议:经营者和售后负责人向消费者赔礼道歉;立即安排维修人员对问题冰箱进行全面检查维修,如再修不好,应按相关规定,更换同型号冰箱。

其修改、更新及最终解释权均属本网站所有。

点评意见:该格式条款排除了消费者解释格式条款的权利,意图赋予“最终解释权”事先约定的合同效力,在网络交易发生合同争议时,减轻、免除经营者应当承担的法律责任,损害了消费者的合法权益。

“霸王条款”六:若非产品质量问题,而是客户认为产品与想象不同则不予退换。

点评意见:该网站不对购物及消费场合进行区分,在其格式条款中笼统作出不予退货的规定,涉嫌限制了消费者的救济权利,违反了《消费者权益保护法》第二十六条的规定。

“霸王条款”七:如双方就本协议内容或其执行发生任何争议,双方应尽量友好协商解决;协商不成时,任何一方均可向本网站所在地的人民法院提起诉讼。

点评意见:合同争议的解决方式除了和解、调解以外,还包括提请人民法院诉讼解决、提交仲裁机关仲裁。到底是选择诉讼还是仲裁解决,应该由当事人进行选择。本条款排除了用户选择仲裁解决合同争议的权利。



昔日高管回乡当花农

随着近日气温一路飙升,大地回春,郊野处处柳绿花红。在人们争相寻找踏青郊游好去处的时候,渠县万花谷的百万株郁金香吸引着游人的目光。而这背后,却是一个荒山变花海、高管成花农的创业故事。

□刘宁 本报记者 孟静 摄影报道

田园乡野幽谷旁,满园春色郁金香,历时半年时间打造的渠县万花谷,成为这个春天大自然馈赠给人们的世外桃源。红色、黄色、白色、紫色,万花谷内怒放的郁金香让人目不暇接。美丽的花海引来众多游客前来观赏,他们行走其间,欣赏繁花春色,拍照留念,享受春日里美丽的田园景色。

“听朋友说这里的花非常漂亮,我们坐了一个多小时的车赶到这里,看到这里的花很美,行走在花海里,感到心情也跟着花一样美美哒,玩得非常开心。而且很多赏花人都自觉当‘护花使者’,这样的文明行为,对晚辈也是一种无声的教育。”从事教育职业的肖婉说。

除了从达州、大竹闻讯而来的赏花游客外,在重庆某公司上班的员工白语丹,也借着闲暇时间过来游玩。她说周一刚好自己轮休,就到这里逛逛,放松一下,“平时工作辛苦,过来欣赏一下郁金香是一种享受,能让自己劳逸结合,身心放松。”

人们在花海里悠闲赏花,万花谷负责人陈贵却停不下忙碌的脚步,他一边维持秩序,一边察看郁金香的生长情况。去年11月,陈贵辛辛苦苦栽种下的27种郁金香随着3月花期的到来,逐步绽放,让万花谷名副其实有了花。

“万花谷分成几大板块,目前做的是郁金香,下一季做的是另外一片的虞美人,然后做薰衣草,谢了过后又有向日葵盛开,我们希望做到一年四季都有花海。不同的季节,不同的时节,都有花呈现给消费者。”

陈贵向记者介绍道。

如今的信心满满,却是他经历了半年的辛苦付出才得来的。当时临巴镇碳渣村荒山一片,不仅仅是当地农民不看好,就连投资的合伙人也充满了怀疑。就在大家的质疑中,陈贵吃住在山里,白天晚上都在地里亲自打理,1967年出生的他,完全没有了昔日企业高管的形象。

“原来一直在重庆地产项目公司做企业副总,几十年没有当过农民了,才回来的时候感觉还是很辛苦,七八月份最热的时候,走在田坎上,人都要中暑了。有时在田里走上几遍,连续喝三瓶水,都还没降温,那个时候觉得做这个太累了。如今当地的农民都把土地流转给我们,不仅有了固定收入,还能在园子里打工,不出远门就有活做,工资按天算,基本在60至100元。等万花谷正式开园后,游客增加,老百姓还可以开农家乐。我生在农村,年轻的时候很想逃离这片土地,在外面打拼几十年后,最后的结果还是想回到这片土地上来。这片土地曾经养育过我,我的希望也在这片土地上。”陈贵对记者说。

栽种下去盼花开,花开了又忙着张罗起“达州首届万花谷郁金香节”,不安于现状的陈贵几十年来一直在“折腾”。1991年师范毕业后,他没有选择当教师,而是做了机械厂技术员,之后又从建筑行业的施工员一直奋斗成为了大型房企的高管。这次回乡创业,他让自己当起了花农,也让名不见经传的碳渣村换了新颜。

继3月初举行郁金香节后,万花谷还将在2016年陆续推出薰衣草节、香水百合节、向日葵节等活动。这些活动的举办,将让渠县万花谷实现“四季花香”。目前已建成的700亩花卉观光园,以花卉观赏、婚纱摄影为主。按照规划,万花谷花卉观赏园项目将投资1.5亿元,将打造出花海、花廊、花团、花墙等特色景观,最终建立一个综合旅游休闲区,成为渠县旅游的一张新名片。



存款送手机 2年返本息

大竹一通讯门市忽悠消费者

本报讯 近日,一群众向大竹县工商质监局反映一商家正在宣传“存款送手机,2年返本息”,要求证实该商家的存款是否与银行存款一致。

执法人员立即前往检查,发现该商家门市内张贴有“存款送手机、送宽带,2年返本息”、“高利息享收益”、“存款拿手机”等宣传广告,并摆放有“存款送手机、送宽带,2年返本息,利息约为银行定期1.5倍”的宣传传单。

执法人员查看该店的营业执照,其经营范围是通讯器材、通讯设备及配件零售,没有存款的经营范围。执

法人员当即责令该店撤除有关“存款”的全部广告。

经核实,该商家宣传的“存款”业务实为基金销售支付结算业务,为吸引更多群众到店内咨询基金销售支付结算业务,从而在广告中将基金销售支付结算业务宣传为“存款”,此“存款”并非银行的真正存款。

商家将基金销售支付结算业务宣传为“存款”的行为,涉嫌违反《反不正当竞争法》和《四川省反不正当竞争条例》的相关规定,此案正在进一步调查处理中。

(魏家明)

宣汉县住建局

“三精准”抓好脱贫攻坚工作

本报讯 2015年,宣汉县住建局采取“三精准”措施抓好樊垭镇金桷村和南坝镇独树梁村、双柏社区脱贫攻坚工作,3个村(社区)阵地建设焕然一新、公益设施逐步完善、产业项目基本落地。

帮扶领导精准。该局成立了脱贫攻坚工作领导小组,领导小组下设办公室、规划勘察设计组、危房改造管理组、帮扶管理组、督查考核组。成立了3个精准帮扶工作组,每个组由两名班子成员担任组长,实行AB岗工作制。

帮扶责任精准。该局脱贫攻坚工作实行局长负总责,工作组组长牵头负责,

驻村干部具体负责,局机关、质安站、测绘队、设计室等6个事业单位140名干部职工全部参与。

帮扶措施精准。在阵地建设上,给每个村组织了10万元帮扶资金。在产业发展上,确立了青脆李、葛根、将军鸡等主导产业,协调利根葛业将3个村(社区)纳入了基地建设计划。在帮扶资金上,组织干部职工捐赠资金9.6万元。在传统节日,干部职工开展了慰问活动,送大米、菜油、被盖等价值6万余元。同时,该局协调争取交通、水务、民政、扶贫等有关部门落实了基础设施项目和低保政策。

(陈奇)

网购“剁手党”留意7种“霸王条款”无效

吃饭点美团、旅游上途牛、购物逛淘宝……如今,网络消费已经覆盖到市民生活中的方方面面,随之而来的消费投诉也日益增多。近日,市工商局网监科相关负责人向本报记者介绍了7种典型网络交易“霸王条款”,提醒市民朋友在消费时多加小心,避免自己的权益受到侵害。

□冠军 本报记者 魏华

“霸王条款”一:任何情况下,本网对任何间接、偶然、特殊及继起的损害不负责任。

点评意见:该格式条款不问原因将一切风险和责任归于用户,属于变相加重用户责任,免除网站依据法律、法规应承担的责任及义务,侵害了消费者的合法权益。

“霸王条款”二:网站保留随时修改或者中断服务而无需知照用户的权利。

点评意见:网站提供的服务是以协议的形式与用户确立的。网站为了业务发展单方面随意修改或者中断服务,属于单方面变更合同内容。网站单方面随意变更、中止和解除合同,会对用户的权益造成较大侵害。

“霸王条款”三:网站不对所提供之网络服务作任何类型之担保,包括但不限于网络服务的及时性、安全性、准确性。

点评意见:该条款通过单方声明的方式,不分前提、不限条件地一概免除网站对于网络服务质量的瑕疵担保义务,规避法律责任,变相加重用户责任,侵害了用户享有网站合理服务的权益。

“霸王条款”四:在任何情况下,网站均不对内容的准确性、合法性、完整性以及因内容而引起的任何损失、损害承担任何责任。

点评意见:网站利用该格式条款,免除了自身合法性审查及报告的义务,将一切风险和责任归于用户,加大了用户使用网站信息的风险,免除了网站应当承担的责任及义务,侵害了用户的权益。

“霸王条款”五:本网站之声明以及

5版

市场·财经

达州日报

生活

周刊

编辑:王晓梅

2016年3月4日 星期五
dzlshzk@126.com 2389342-407

