

达州市消委会发布 2016年消费维权十大典型案例



案例一：自驾游新车出故障 消委维权获赔偿

2016年4月，汪先生在达川区某4S店以30.98万元的价格购买了某品牌的SUV轿车一辆，同年8月到青海湖自驾游，当车行驶快到青海湖时，突然熄火再也无法启动，因当地无法维修，只好租车将故障车辆拖回达州4S店维修，为此产生6600元拖车费和其它费用6000元，对此，达州4S店表示不能赔偿，只同意负责免除车辆维修费用。

达川区消委会认为经营者拒绝承担因“三包期”内车辆故障导致的拖车费和其他费用的行为违反了《消

法》“第十一条 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。”的规定，侵犯了消费者享有依法获得赔偿的权利。消委会依据《消费者权益保护法》和《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，经调解后双方达成一致意见：1、由4S店按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》为消费者免费维修车辆；2、由4S店支付消费者拖车费6600元，消费者因车辆故障导致的其他费用6000元。

案例二：车行签订合同又变卦 返还消费者双倍定金

2016年4月，刘某在开江县某汽车经销商处订购了某品牌汽车，双方签订书面合同后，刘某预付了10000元定金，并约定一周内提车。但刘某没有等来提车通知，反而接到了经销商的涨价通知，被告知必须补交6000元方能提车。经销商辩称，因合同签订后接到厂家调价通知，按照汽车购销合同约定要求刘某提车时

补交车款合情合理。

经开江县消委会调查后认为，根据《消法》、《合同法》、《担保法》的相关规定，经销商应本着诚实信用原则全面履行合同义务，应当在一周内向刘某交付所购车辆，否则将承担双倍返还刘某所付定金的违约责任。经调解，双方终止了汽车购销合同，经销商向刘某双倍返还定金20000元。

案例三：美容不成反毁容 消协维权终获赔

2015年7月，薛女士在达州市某美容会所的宣传引见下，一次交纳4800元，被带到成都某国际美容公司做面部水光针美容。薛女士打完面部水光针后即返回达州。第二天，薛女士的面部皮肤就出现红肿过敏，即与达城某美容会所和成都某国际美容公司联系，被告知是个体差异，只要用生理盐水清洗几天后红肿过敏就会好。然而，几天下来，薛女士面部红肿过敏不但没有减轻，反而愈来愈严重，面部还干燥出血，吃消炎药也不管用。3个月后，薛女士找到成都某国际美容公

司要求治疗和赔偿损失。成都美容公司为薛女士作了治疗处理。薛女士治疗了近10个月，面部过敏红肿没有好转，而且还在加重，已出现溃烂迹象。

2016年4月，消委会接到投诉后进行调查、调解，最终根据《消法》相关规定，薛女士与成都某国际美容公司和达州某美容会所与消费者达成协议：1、全额退还消费者已交纳的4800元面部注射水光针费用；2、由美容公司一次性付给消费者治疗费用20000元；3、由美容公司赔偿消费者精神损害费用8000元。

案例四：旧车冒充新车卖 双倍赔偿没商量

2016年5月23日，蒲某在渠县某车行购买了价值4000元的“宝雕”牌110型三轮车。蒲某在使用三轮车时发现存在发动机动力不足、爆胎、无故熄火等问题。怀疑该三轮车是翻新旧车，便找该车行，要求双倍返还购车款。

渠县消委会接到投诉后，成

立了调查组，邀请农机部门进行现场鉴定。经多方查证，该车行承认了机车改装，以旧冒充的事实。根据《消法》第五十五条：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失”。通过调解，该车行退还消费者购车款4000元，并加倍赔偿4000元。

案例五：房屋装修超期 装修公司赔钱

2016年5月，宋女士与渠县某装修公司签订了为期90天的房屋装修合同(5月17日至8月17日)，合同造价为85800元。时至10月8日，消费者已付装修款70800元，但超过合同规定时间70多天装修仍未完工，期间消费者多次与装修公司联系要求按合同协议赔偿损失未果。消费者无奈，向渠县消委会投诉，要求装修公司尽快完成装修项目并赔偿损失。

渠县消委会调查后认为，装修公司不按规定履行合同义务，以各种理

由拖延工期，有违约事实。由于消费者目前租房，致使不能按时搬家，造成其损失，情况属实。根据《合同法》第一百零七条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担违约责任。”《合同法》第一百一十三条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于违约所造成的损失。”经调解，该装修公司承诺在规定时间内完成剩余装修项目，并赔偿消费者损失2400元。

案例六：多收话费还停机 消协主张赔款道歉

2016年9月，大竹县蒋某称，他的手机刚缴了话费又被停机了，打电话清单发现，7月至8月该运营商多收了188元的短号话费，直接造成了话费超额，且本人完全不知情，通信运营商涉嫌乱收费，协商未果后投诉到大竹县消委会，要求退回多收的话费和停机带来的损失共计2000元。

大竹县消委会查明，由于该通信运营商工作人员失误，多收了蒋某

188元的短号费。根据《消法》第四十八条经营者提供商品或者服务的内容和费用违反约定的，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任。经调解，双方达成协议：1.由通信运营商退回多收的188元话费。2.在消费者不知情运营商也并无任何告知的情况下，多收了话费，该运营商向消费者表示当面致歉并愿意一次性另外赔偿消费者现金800元。

案例七：购物卡无故被停用 消协介入停用无效

2016年7月，李某到大竹县消委会反映，称他在该县某超市使用的购物卡(卡值共1万元)剩余的3000多元被告知，因“该购物卡不是直接在本超市购买的，不能继续消费使用了”。李某请求消委会帮忙维权，继续使用购物卡中的余款。

经查，李某用1万元现金，通过中间人谭某在该超市购得购物卡，而经谭某之手售出的购物卡约20张，每张金额为几百元至1万元不等，共计金额10万元。大竹县消委会另查明，超市老板罗某向谭某借款40余万元，用10

万元购物卡冲账，谭某在未全部收回借款的情况下，将超市老板罗某起诉到当地法院，罗某得知被起诉后，停止了谭某售出的购物卡的消费活动。

大竹县消委会意识到这是一起群访消费案件，立即组织经营者、中间人、消费者三方进行调解处置。根据《消法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供”。经多次协商，最终达成协议：消费者凡持有该超市的购物卡继续有效使用，超市老板与中间人谭某的经济纠纷通过其他途径解决。

案例八：新买西装褪色 消委调解退货

2016年10月，冉女士在宣汉县某专卖店为丈夫购男西装一套，价格1500元。西装仅穿了一天，穿在里面崭新的白衬衫肩膀就被染成了青蓝色，消费者认定是西装褪色造成的，是质量问题，要求专卖店退货，但是专卖店以老板外出不在、西装已剪下标签穿过和要求消费者出示西装褪色的检验报告等理由，采取拖延、搪塞等办法，敷衍、为难消费者。

经宣汉县消委会调查，西装褪色的情况基本属实，根据《消法》规定，“应由提供商品的商家出示商品质量检测报告来证明所售的商品没有质量问题，而不能将责任转嫁于消费者”。最终该专卖店负责人认识到了自己的错误和应承担的责任，同意退还货款1500元，赔偿污染的衬衫款300元，并向消费者冉女士赔礼道歉。

案例九：电视机三包期内坏掉 换机要求补差价实不该

王某于2015年4月下旬在通川区某家电商场购买了一台48寸电视机。2016年9月该电视机不能正常使用，电视售后维修认定该款电视机在三包有效期内，损坏的主要部件无法维修，只能换新机，而该款电视机已经退市，没有同型号新机。所以商家为消费者推荐了同一品牌50寸的机型，但要消费者补差价人民币800元，消费者王某坚决不同意补差价，于是投诉到通川区消委会。

通川区消委会经过调查，依据《部分商品修理更换退货责任规定》认为，消费者购买原机型在三包有效

期内，主要部件损坏，因无备用配件维修理由由经营方为消费者更换新机；消费者购买的原机型已经停产，经营者应该为消费者更换一台性能、规格、型号不低于消费者原购买的电视机。虽然目前购买的机型比消费者原购买的机型要好，价格要多800元，但造成这种结果的原因在经营方，因消费者没有主观拒绝更换同型号、同机型的因素；公司规定要补差价的说法没有法律支撑故不成立。征得消费者同意，最终由电视维修售后为消费者免补差价更换一台50寸同品牌电视机。

案例十：干洗衣物被染色 消委调解获赔偿

2016年2月，赵女士将价值1600元的羽绒服(有购买发票)送去万源市太平镇一干洗店干洗，双方约定干洗费用20元。赵女士取衣服时发现羽绒服背面已染色造成了损坏，于是找到干洗店要求给予赔偿，但商家只按干洗费用的十倍赔偿，双方未能达成协议，后与该干洗店协商多次赔偿未果，无奈之下，赵女士向万源市消委会进

行投诉。要求干洗店原价赔偿羽绒服价款1600元。

万源市消委会依据《消法》第十一条和第五十二条及《洗染业管理办法》第十九条的相关规定，促成双方达成和解：由干洗店一次性赔偿消费者赵女士衣服款1300元；二、当面向消费者赔礼道歉，双方握手言和。

(唐军)