

3·15 特别报道

投稿邮箱: dzwbbjzx@sina.com
晚报官方微信: dzwbwx 官方微博: dazhouxinwen

达州市消委会发布 2017年消费维权十大典型案例



案例一：

电瓶车自燃爆炸 消委维权获部分赔偿

2015年6月,许先生在大竹县竹阳镇某电瓶车销售店购买某品牌电动四轮车一辆,总价4万元。2017年2月4日晚,该电动四轮车在正常充电时自燃并发生爆炸,车辆很快被烧毁,停靠车辆充电的房间和毗邻的房屋(2间房屋价值8万余元)也被大火烧毁,共造成直接损失12万余元。徐先生要求商家赔偿车辆及房屋损失共计12万元。

大竹县消委会经调查得知,该车辆在发生事故时仍在“三包”有效期内,且在使用期间未出现故障。但因消费者自身原因未在相对安全环境中给电动四轮车充电,造成火灾事故的发生,消费者理应承担相应的责任,根据《消法》相关规定,作出决定:由商家和厂家一次性赔偿消费者车辆损失费2万元及房屋被烧毁损失费3万元,共计5万元当即支付于消费者,其他损失由消费者自行承担。

案例二：

未成年人购手机 监护人要求退机获支持

2017年5月14日晚,开江县胡女士年仅11岁的儿子擅自将奶奶放在枕头下的700元现金拿去在本县城某通讯门市购买手机一部,用于上网玩游戏。在这半个月的时间里,孩子上学迟到、逃课现象多次发生,学习成绩直线下降,加之家庭经济比较紧张,胡女士多次找商家要求退机,均被商家拒绝。

开江县消委会调查发现,胡女士的儿子是未成年人,属于限制民事行为能力人,其购买手机的行为超出了其判断和预见能力的范围,因此商家的行为违反了《民法通则》和《合同法》以及《消法》的相关规定。最终胡女士给予商家200元的折旧费,商家退还了500元购机款。

案例三：

购物遭多收费 超市退钱又赔款

2016年12月31日,消费者罗先生在宣汉县东乡镇某超市购买了5个桔子,价值7.9元。但在结账过程中,因收银员将商品条码输错,收取了罗先生115元。罗先生回家后查看收银小票时才发现金额不对,遂找到商家要求赔偿,商家不同意,只愿意退还多收的部分。

宣汉县消委会经调查确定商家多收费用属实,根据《消法》规定,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,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三倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。通过调解达成协议:1、商家退还多收的107.1元;2、赔偿消费者500元。

案例四：

新冰箱出现问题 无法修好把货退

2017年4月10日,刘某花8600元在渠县某家电经营部购买双开门变频、无霜冰箱一台,使用后不到一月冰箱便出现门密封不好、缝隙大等问题,致使无法打开箱内抽屉拿取东西。该品牌电器售后维修部进行了3次维修仍没有解决上述问题,商家和售后维修部相互推诿,给其生活带来不便,要求商家更换冰箱或者退还购买冰箱款8600元。

渠县消委会及时调查确定该冰箱属于退货范围,并根据《消法》相关规定进行调解:1、销售方负责人和售后维修负责人向消费者赔礼道歉;2、经营者立即安排维修人员对冰箱再次进行全面检查维修。后来确因无法修好,该冰箱退换给经营者,除去折旧费600元,商家退还消费者8000元购买款。

案例五：

电视机“三包”期出故障 消费者免费换新机

2015年6月下旬,王某某在通川区某家电商场购买了一台某品牌的48吋电视机。2017年1月25日该电视机出现质量问题不能正常收视,该品牌电视售后维修部认定该款电视机虽在“三包”有效期内,损坏的主要部件无法维修,只能换新机,但要消费者补差价800元,消费者王某某不同意。

通川区消委经过调查,根据《部分商品修理更换退货责任规定》认为,(1)“三包”有效期内,主要部件损坏,因无备用配件维修理应由经营方为消费者更换新机;(2)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。因造成这种结果的原因在经营方,消费者没有主观拒绝更换同型号、同机型的因素。最终由某品牌电视维修售后为消费者免补差价更换一台50吋同品牌电视机。

案例六：

新车买来一个月问题频现 4S店换变速箱赔损失

2017年5月28日,周先生向宣汉县南坝镇某汽贸公司交纳购置众泰大迈X7首付款31300元,6月11日提回该车,新车买来一个多月时间,行驶了5000多公里,就出现很多问题。多次与商家交涉无果后,周先生要求4S店更换汽车或退车。

达州市消委会指派汽车专家对该车进行检测、鉴定该车变速箱存在问题。依据《家用汽车三包规定》“家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的,消费者可以选择免费更换发动机、变速器。”因该车辆行驶已5000多公里,超过了更换要求,故由4S店负责更换变速箱,并补偿消费者3000元的损失。

案例七：

网络虚假宣传 依法维权获赔500元

2017年5月26日,李某在淘宝网旗下店铺:亿家美食(商家兰某)购买了一罐大竹柳百醪糟酒曲,价格28元,之前看到商家在其网站上宣传称是央视推荐大竹柳百醪糟酒,便放心购买,但是收到货后,发现商家存在虚假宣传,误导其购买商品,要求根据《消法》退一赔三,赔偿500元。

消委会经调查认为,商家在其经营的网店宣传页面上确实存在误导宣传,消费者反映情况基本属实。经调解,由商家退货并按《消法》相关规定一次性赔偿消费者380元。

案例八：

小车加油趴了窝 维权获赔2600元

2017年5月2日,乔某在开江县永兴镇某加油站为自家小车加92号汽油,行驶几公里后,车子就不停地震动发抖,加油无力,发动机故障灯亮起。乔某即将车开进附近一修理厂进行检修,在该厂检修无果后,于次日一大早将车送去达州某汽车销售服务有限公司检修,检修结果表明为:“汽油内有水”,花去检修费、车船费2000多元,他觉得这钱花得冤枉,要求加油站赔偿经济损失。

开江县消委会经调查认为:加油站提供的汽油不符合商品质量要求,具有过错,商家退赔消费者乔某的修车费1715元,加油费285元,车船费、误工费600元,共计2600元。

案例九：

咖啡厅收“开瓶费” 消委主张全额退

2017年3月28日晚,邓某与三个朋友到万源市某咖啡厅内喝茶、看足球赛,当时点叫了4杯清茶,中途开了一瓶自带的红酒,叫服务员拿了三只酒杯,服务员当时称要收20元/只的押金,但在结账时称要收“开瓶费”,最后强制收取了消费者60元“开瓶费”。消费者要求商家赔礼道歉,退还多收的“开瓶费”,并按其承诺奖励。

万源市消委进行调查发现,该咖啡厅存在强制收费行为,严重侵害了消费者自主选择接受服务的权利。经消委会工作人员调解,最终由咖啡厅向消费者邓某赔礼道歉,退回加收的“开瓶费”60元,并按公司承诺向消费者支付100元投诉举报奖。

案例十：

霸王条款无效力 商家赔偿没商量

2017年10月15日,通川区消费者李女士将自己价值5300元的毛皮大衣(已购买一年)交给一家干洗店清洗,与店家约定了洗衣价格230元,洗衣店在检查了毛皮大衣的情况后同意李女士5天后来取。5天后李女士取货时发现毛皮大衣的衣袖处有一大片污渍,而送洗前并没有这种污渍,另外毛皮大衣领口处花饰拉链吊坠断裂丢失,李女士要求洗衣店赔偿5300元,或者赔偿一件同款毛皮大衣,而干洗店只同意赔偿200元,退洗衣款230元。

通川区消委会调查发现,因干洗店的两条店堂告示均属于“霸王条款”,商家既有违约责任,也有侵权责任,同时《合同法》也规定因故意或者过失造成对方财产损失的免费条款无效,最终由经营者再次清洗污损衣物并赔偿消费者人民币2000元。

(本报记者 张海涵)

十大案例

启 事

尊敬的梦之温泉酒店会员：

因房屋承租纠纷特殊原因,导致水之梦温泉酒店从2017年5月25日开始至今无法营业,停业至今。望各位会员从登报之日起30日内,带上会员卡及交费票据到水之梦温泉酒店进行登记。

电话:0818-3100000

达州市达川区水之梦温泉酒店

广告

2018年3月15日