

“3·15”国际消费者权益日就要到了。昨日,市消协公布了2012年洛阳市十大消费投诉维权典型案例。针对这些案例,市消协及有关方面进行了综合分析,并进行消费提醒。

看看十大案例 教您消费维权

本报记者 孙自豪 通讯员 原丽娟 张亚亚 赵梅香

1 快递物品被损坏 快递公司要赔偿

2012年6月23日,操先生通过一家快递公司寄出一件价值1500元的捕鱼器。当月26日,该物品到达目的地,收件人拆封验货时发现捕鱼器已损坏。操先生要求快递公司赔偿损失,却被告知捕鱼器是在包装完好无

损及操先生在场的情况下寄出的,快递公司没有责任承担损失。无奈,操先生将该快递公司投诉至市消协。

经调解,该快递公司负责捕鱼器的维修费用,并将维修好的捕鱼器免费邮寄至目的地,

同时赔偿操先生经济损失300元。

律师点评:快递公司在不可抗力等法律明文规定的免责情形以外,都应该依据《合同法》的相关规定按照“实际损失价值”赔偿消费者损失。

2 有些短信不能回 一不留神损话费

2012年5月5日,邵女士收到一条短信,短信以某种理由请求邵女士拨打某号码听取录音。邵女士拨通后发现是音乐台,马上挂断。几个月后,邵女士缴费

时发现账单多了30元定制信息费,这正是源自前述的那个电话。经调解,商家退回费用并赔偿消费者相应损失。

律师点评:电信运营商提供信

息服务,应当公开各类信息服务的项目和价格。本案中,商家引诱消费者拨打信息台号码,然后在未告知消费者的情况下收取信息台服务费,属于诈骗行为。

3 楼梯竟是假冒品 欺诈行为双倍赔

2012年2月的一天,刘女士怀疑其在某专卖店订制的价值1.1万元的楼梯是假冒产品,遂向市消协求助。市消协经向厂家核实,确认刘女士所购楼梯为假冒

产品。经调解,该楼梯专卖店双倍赔偿刘女士损失及因此产生的误工费、交通费等费用。

律师点评: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1倍,即通常所说的“一赔一”。

4 商场认卡不认人 “遗失不补”留隐患

张女士2012年4月在某大型超市实名办理了一张价值5000元的购物卡。当年7月3日,该购物卡被盗,卡内尚有4000多元余额。然而,在她能够提供办卡发票、消费记录、卡号、个人信息等资料的情况下,商家以购物卡背

面已注“遗失不补”的声明,同时该超市为全国联网,只能冻结其在本店的消费,不能限制该卡在其他店面消费为由拒绝为其补办。调解终止,市消协支持消费者通过其他法律途径解决。

律师点评:商家的说法没有

法律依据,“不记名、不挂失”和“遗失不补”的做法显然是为了规避自身经营风险,为消费者的财产安全留下了隐患。依据《支付机构预付卡业务管理办法》等有关规定,商家应在确认后为张女士补办卡并允许其继续消费。

5 健身房里丢财物 商家理应承担

钟女士在某健身俱乐部拥有终身储物柜,存有价值2600元的健身物品。后来,该俱乐部重新装修,在没有会员在场的情况下,私自处置了消费者存放的物品。钟女士多次与该俱乐部

协商讨要物品或要求赔偿损失未果。经市消协多次调解,该俱乐部同意承担部分责任,但由于双方在赔偿数额上意见不一,此案还在调解中。

律师点评:本案中,商家未

经消费者同意私自处理消费者私人财产的做法极为不妥。商家应当对消费者承担赔偿责任,赔偿应当包括消费者的直接损失和因索赔而产生的合理费用。

6 地面湿滑人摔伤 酒店补偿消费者

2012年2月,底老先生到某饭店就餐,在选择餐位时由于地面湿滑摔倒在台阶上,经医院诊断为髌骨粉碎性骨折,花去医疗费4万余元。市消协调查发现,该饭店在安

全措施上存在漏洞。经调解,由该饭店一次性补偿消费者住院费、护理费、康复费等经济损失1.5万元。

律师点评:经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、

财产安全的要求。本案中,该饭店应对消费者负有安全保障义务。但是,对于未成年人和因年老或残疾等原因行动不便需要有人照顾的消费者,监护人应当尽到义务。

7 强制车主办保险 侵犯顾客选择权

郭先生2012年1月在某汽车专卖店购买一辆汽车,价格10.53万元。售车人员要求买车必须办理车辆保险,并收取郭先生保险押金2000元。后来,郭先生得

知,购买车辆保险是自愿的,遂要求该汽车专卖店退还2000元押金,遭到拒绝。经调解,该汽车专卖店向消费者赔礼道歉,并全额退还2000元保险押金。

律师点评:汽车专卖店在销售汽车过程中代售保险的行为必须明确告知消费者,由消费者自愿决定是否购买,否则就侵犯了消费者的自主选择权。

8 赠品也应享三包 质量责任不能免

潘女士2012年8月在西工区某营业厅购买一部手机并获赠一台上网本,共计1099元。潘女士回家上网时发现该上网本无法正常使用,找到营业厅要求换货时,却遭到卖方以上网本是赠品不享受

三包为由拒绝。经市消协调解,商家为消费者退货。

律师点评:经营者以促销方式提供的奖品、赠品或者免费服务,应当保证质量,不得免除其应当承担的修理、更换、补足商品数量、赔

偿损失等责任。本案中,上网本虽是赠品,却是建立在消费者购买商品的基础上获得的,商场已经将赠品的成本转移到了售出的商品之中,该赠品非无偿赠予,其质量责任不得免除。

9 住宿停车虽免费 车被划伤酒店赔

郑先生驾车入住我市某大酒店,该酒店推行入住酒店享受免费停车服务。第二天,郑先生开车时发现车身被划伤,该酒店以免费停车不负责看管为由拒绝担

责。经市消协调解,该酒店向消

费者赔礼道歉,并承担全部修车费用。

律师点评:酒店停车场免费为客人提供车位,消费者付费中就包含有停车项目,经营者对其经营场所范围内的消费者财产依法负有安

全保障义务。只有在安全保障过程中能够证明自身无过错行为,经营者才可以不承担民事责任;反之,未尽到安全保障义务,造成消费者财产损失时,经营者依法应当承担民事责任。

10 轻信宣传办保险 消协出面来维权

2012年3月,80多岁的孟先生在锻炼身体时,遇到某保险公司业务员张某向其推销保险。孟先生觉得划算,就为其孙女办了一份保险,并交了两年共计42600元的保费。后来,孟先生的家人发现,保险合同并非像业务员所说的那样“可享受银行正常利息,如需资

金保费随时可退”。而且,孟先生的孙女在外地上大学,按规定在校

生不能投保。原来,张某为了促成此单,令人冒充投保人接听了省公司对投保人的回访电话,办成投保手续。

经调解,该保险公司退回孟先生42600元保费,孟先生退回相关

分红、红利。

律师点评:保险代理人、保险经纪人及相关从业人员在办理保险业务活动中不得伪造、擅自变更保险合同,或者为保险合同当事人提供虚假证明材料。本案中,业务人员违反规定办理保险业务,保险公司应承担由此给消费者造成的经济损失。

中国洛阳第十二届国际名车展



• 牡丹文化节唯一政府车展
• 河南省唯一12年品牌车展
• 中国洛阳唯一国家级车展



大平台 才有大车展 大车展 才有大优惠

百万大奖就等4月3日

大车展 大优惠

主办:洛阳市人民政府

时间:4月3日-4月6日

中国汽车流通协会

地点:洛阳会展中心

开元大道与学府街交叉口东北角(体育场南入口)

车展万人团购QQ群: 158614866 互动微博: <http://weibo.com/u/1406132883> 车展组委会咨询电话: 65233719

本届车展由河南亚昌律师事务所律师李安民担任法律顾问 律师电话: 18903796123 邮箱: lam1067@126.com



加关注 转微博 中大奖

关注热贴 送礼品