

市消协发布 2015年十大消费维权案例

“3·15国际消费者权益日”临近,市消费者协会昨日发布2015年十大消费维权案例,提醒消费者时刻注意维护自身的合法权益。曝光的案例包含中介合同违约、家用电器出现故障等情况,均与消费者的日常生活密切相关。

●案例一 汽车问题不停歇 依法更换发动机

维权经过:罗先生购买汽车使用3个月后发现发动机、变速器均有异响,其间4S店为消费者更换了电机和变速器总成。后来,同样问题再次出现,罗先生多次向4S店、厂家进行反映,问题迟迟得不到解决,万般无奈下罗先生投诉至消协。经调解,4S店为该车更换一台发动机。

律师点评:河南大进律师事务所律师高晓军介绍,根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十八条: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,消费者可以免费更换发动机、变速器。

●案例二 中介合同要详细 违约退费有凭据

维权经过:赵先生在一家房屋中介公司购买房屋时,曾向该公司支付过户费等费用共计4万元,并签订中介合同。随后在办理土地证过户时发现仍要交费,赵先生认为费用应由中介公司承担,遭拒后投诉至消协。经调解,中介公司承担相关费用2000元。

律师点评:河南万基律师事务所律师张运超介绍,根据《中华人民共和国合同法》第六十条:合同双方当事人应当全面履行自己的合同义务。本案中,中介公司未能全面履行自己的代办过户义务,已经构成明显的违约行为,理应承担相应的违约责任。

●案例三 液晶电视出问题 “三包”期内应退机

维权经过:赵先生购买电视一台,两个月后电视出现间歇性花屏,该电视厂家售后认为故障系人为造成,不予“三包”。消费者投诉到消协。后经二次鉴定,花屏系产品自身原因造成,属“三包”范围。经调解,商家为消费者办理退机手续。

律师点评:河南洛太律师事务所律师陈羽中介绍,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第二十三条第三款:经营者提供的机动车、计算机、电视机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

●案例四 新房光线被遮挡 合同违约应退款

维权经过:周先生在一家房产公司购买了一套商品房,在交房时发现房子周边存在建筑物并遮挡光线,与原宣传图册内容不符。经了解此建筑物何时拆除并无规划,周先生要求退房,遭到拒绝。经调解,该公司退还消费者购房款579881元,并支付违约金626元。

律师点评:河南万基律师事务所律师张运超介绍,开发商在营销环节中采用不实的宣传图册,属于利用虚假广告手段构成的消费欺诈行为,侵犯了消费者的知情权,应该承担应有的法律责任。

●案例五 山寨官网买假货 搜索网站担责任

维权经过:王先生通过某搜索网站搜索一款手机,并点开在搜索页面上排名第一的官方商城网站,在该网站支付1899元购买手机一部。王先生收到后发现此为假冒高仿机,遂投诉至消协。经调解,该搜索网站同意先行退赔消费者购机款1899元。

律师点评:河南洛太律师事务所律师杜鹏介绍,根据《消法》第四十四条:网络交易平台提供者做出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

●案例六 空调故障致火灾 及时认责获赔偿

维权经过:因樊先生家中空调室内机底部着火引发火灾,造成直接经济损失2万余元。火灾发生后,消防部门认定该案系空调质量原因引发火灾。据此,消费者要求该空调专卖店赔偿经济损失,但因该专卖店已停业,遂投诉至消协。经调解,该空调生产厂家赔偿消费者损

失2万元。
律师点评:河南洛太律师事务所律师陈羽中介绍,根据《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。本案中,空调着火给消费者带来损害,厂家理应承担赔偿。

●案例七 手术缝线没拆净 美容机构应赔偿

维权经过:2015年年初,聂女士在一家美容院做双眼皮手术,术后20多天眼部依然疼痛肿胀,后经检查发现是手术缝线没拆干净,造成眼睛疼痛、肿胀、溃烂,不仅影响美观,也使其精神上受到巨大折磨。消费者要求赔偿损失。经调解,该美容院赔偿消费者5000元。

律师点评:河南洛太律师事务所律师杜鹏介绍,根据《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规定。本案中,消费者因为接受美容院医疗服务受到人身损害,理应依法获得商家赔偿。

●案例八 公司强制买保险 退还押金没商量

维权经过:李先生在某公司购买一辆汽车,分期付款并购买了该车首份保险,公司收取李先生5000元续保押金,承诺贷款还清,退还押金。后来李先生还清贷款,要求退还押金时遭到拒绝,理由是必须在店购买下一年汽车保险,否则押金不退。经调解,该公司退还押金5000元。

律师点评:河南洛太律师事务所律师杜鹏介绍,根据《消法》第九条、第十条:消费者享有自主选择商品或者服务和公平交易的权利。本案中,该汽车销售服务公司以扣押消费者李先生押金的形式,强迫消费者李先生购买保险,属于强制交易行为,依法应当将押金退还。

●案例九 保健产品假宣传 经营发布均担责

维权经过:杨某通过某卫视看到一则保健品广告,通过电话联系购买两盒,花费580元,回家服用后身体出现不适,导致住院治疗。杨某康复后到消协投诉,经调解,该卫视全额退款。

律师点评:河南南云律师事务所律师魏红旗介绍,根据《消法》第四十五条:消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商

品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,应当承担赔偿责任。本案中,某卫视无法提供经营者的真实信息,消费者可以要求其先行赔偿。

●案例十 定制衣柜有违约 商家退款没商量

维权经过:安装好衣柜后,许女士发现衣柜颜色和定制的颜色有出入,在质量方面也存在瑕疵,要求商家按照定制合同颜色给重新制作,但商家只认质量有问题可维修,不认可违约,无法重做,不予退款。无奈之下许女士投诉至消协。经调解,商家为消费者办理退订手续,退款6255元。

律师点评:河南南云律师事务所律师魏红旗介绍,根据《消法》第四十三条:消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。

本报记者 陈曦 通讯员 孙怀真 张亚亚 肖慧

▶ 新闻链接

市工商局、市消协牵头,首批60家企业签约 我市正式建立 投诉和解 联络机制

本报讯(记者 陈曦 通讯员 孙怀真 张亚亚 肖慧)为畅通服务领域投诉解决渠道,提高投诉解决效率,昨日,首批60家企业与市工商行政管理局、市消费者协会签约,成为我市投诉和解联络单位。这标志着全市服务行业和消费者协会之间正式建立起投诉和解联络机制。

投诉和解联络机制,是指当产生消费纠纷时,消费者可先通过商家设立的消费投诉和解联络部门,进行快速协商解决。经协商仍达不成和解的,消费者可选择通过投诉至消协等方式来维权。

“这相当于政府在消费者和企业之间又建了一道‘服务关’。”市工商局相关负责人表示,这一机制的建立,首先,能更好地保护消费者的权益,消费者投诉的问题能在第一时间得到有效解决;其次,对企业有利,能避免投诉升级,影响企业的信誉度;最后,对社会有利,有利于快速解决消费争议,从而实现“多赢”的局面。

据了解,通过企业积极申报,市消协筛选审核,此次共有洛阳北控水务集团有限公司等60家企业成为市首批投诉和解联络单位。下一步,我市会在首批60家的基础上,发展更多的名优企业作为投诉和解联络单位,并对其实施动态化管理,发现问题及时督促整改,经整改无效的,将收回“投诉和解联络单位”的称号。

市消协负责人介绍,要成为投诉和解联络单位,需具备依法登记注册取得经营资格,实力较强,信誉较好,拥有比较完善的客户服务体系等条件。

根据相关实施细则,一旦成为投诉和解联络单位,企业应履行设立投诉和解联络专员,与消协投诉部门保持经常性工作联络,定期与消协投诉部门信息对接等义务。在接到消协移转的消费者投诉后,企业应在三个工作日内与消费者协商和解,并将处理结果进行登记、备案,并通过消协投诉咨询信息系统反馈,在十五个工作日内未能与消费者达成和解的,应及时向消协提出调解申请,并充分尊重和接受消协的调解意见。



想知道哪些单位
是我市首批60家投诉
和解联络单位吗?请
扫二维码,一目了然

短网址: <http://shouji.lyd.com.cn/n/447633>



安全生产 系列公益广告

安全创造幸福 疏忽带来痛苦

安全伴着幸福 安全创造财富

洛阳日报报业集团 宣