

“3·15”国际消费者权益日,你维权了吗?

十大维权案例 件件为您提醒

■记者 欧苗苗 通讯员 潘建东

今天是“国际消费者权益日”,市消保委联合工商部门,发布 2011 年消费维权十大典型案例,以更好地帮助消费者辨别消费陷阱,提高维权意识,加强自我保护能力。

预订酒席 事后“被”涨价

2011 年 5 月,沈某到我市某餐饮店预订酒席,双方议定菜单,谈好每桌价格 1600 元(酒水另算),共预订 7 桌。但在沈某消费结算时,结算单上显示的费用净增加 3000 余元。沈某在不知情的情况下,全额予以结清。事后沈某发现金额有误,就到该餐饮店要求退还多付款项。店方负责人承认结算款与当时约定价格相差 3000 余元,但以海鲜价格涨

价、消费者当时已结账应视为默认结算价格为理由,拒绝退款。经调解,店方愿意提供 1500 元消费券予以补偿。

点评:《消费者权益保护法》规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务。店方没有按照约定,擅自提高价格标准,且没有履行告知义务取得消费者同意的,消费者有权拒绝支付多余价款。

美容纠纷 护肤品选择有讲究

苏女士在市区某美容院做脸部护理时,向美容院购买了一套护肤品,使用后脸部严重红肿。她花了大半年时间治疗,花费数万元,医生告之仍需要数月治疗才能恢复。苏女士到美容院讨说法,要求美容院赔偿。店方表示,别的客户使用该美容产品都没有出现皮肤红肿现象,怀疑是苏女士睡眠质量不好或食用海鲜后过敏引起的。苏女士表示,自己从未海鲜过敏,睡眠质量一直很好,肯定是使用了护肤品所致。双方就赔偿金额达不成一致意见。经过调解员多次沟通调解,双方最终达成

赔偿协议,店家向苏女士一次性赔偿 3.2 万元并赠送红包 880 元。

点评:《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利;经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。美容院在销售产品和提供服务前,应为王女士做过敏试验并履行警示告知义务。虽然王女士出现皮肤过敏红肿属于个例,但却是该美容服务项目对某一特殊消费者存有缺陷造成的,美容院应对此负责。

酒龄胡乱标 年份有猫腻

2011 年 4 月,陈先生在安阳塘河路某老酒品牌直销店购买陈年老酒,该店将自称为“十年陈酒”一桶(20 斤)以 1000 元价格卖给陈先生,陈先生及朋友喝了此酒以后,感到身体不适,质疑店家“十年陈酒”的酒龄、质量,并投诉。调解人员立即将该“十年陈酒”拿到生产厂家检测。经检测,酒的质量没问题,也是该厂的产品,但是否是“十年陈酒”厂家也不能提供依据。经调解人员仔细检查,发现该“十年陈酒”没有注明生产日期,更不能

证明有“十年”酒龄。最后,经调解,经销商同意退回 1000 元货款,再赔偿 1000 元给陈先生。

点评:《消费者权益保护法》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费用的一倍。本案经营方剥夺了消费者的知情权,并有欺诈消费者的行为,所以应承担增加赔偿消费者 1 倍的赔偿费用。

未成年人消费 商家不能只向钱看

未满 11 岁的高楼某小学学生小曹,背着家长偷偷拿了家中 700 元钱,在某玩具店一次性购买了 2 只各 350 元的玩具。家长得知后,当即去跟店家理论,要求退货。而店家认为:自己开店做生意赚钱天经地义,对大人、小孩一视同仁,也没有强制他购买,玩具没有质量问题是不能退款的。双方无法达成一致意见。经调解,商家最终同意退款,但考虑到双方都有一定的责任,商品也已使用,最后退还一只

玩具的价款,即 350 元。

点评:《民法通则》规定,10 周岁以上未成年人是限制民事行为能力人,只可以进行与其年龄智力相适应的民事活动,其他民事活动应由其法定代理人代理或者征得法定代理人的同意。小曹的这种行为在法律上应该视为无效。鉴于在这起纠纷中,是家长监管不力造成孩子偷拿家里的钱购买玩具,家长也有责任。该纠纷的处理结果应该说合情合理,于法有据。



慎服保健品 爱美更要爱健康

去年 7 月初,黄女士在仙降某美容美体店购买了 3 种减肥类保健品,共计 2000 元。服用几日后,身体一直出现不适症状,全身无力,上吐下泻。同时,黄女士还发现这三种保健品中“草本胶囊”和“莎丽帝妃能量派”无生产许可证。黄女士认为商品有问题,要求该美容美体店退药

退款。而店家则认为可能是个体差异造成的,不是商品本身的问题,拒绝退款。

仙降消保分会了解后认为,该 3 种产品属于保健食品,包装上有标注食品生产许可证编号,并非黄女士所称的无生产许可证。经调解,该美容美体店同意收回剩余商品,并

将商品价款 2000 元全额退还给黄女士。

点评:目前,各种减肥产品在市场上鱼龙混杂,而大多数消费者缺乏必要的鉴别能力,因此消费者一定要谨慎选择适合自己的减肥产品,切忌盲目食用减肥产品。

预付卡消费 “易进难出”纠纷多

消费者龚某在街上被某美容机构工作人员以送积分为由拉至店内,当时被美容师放大其身体毛病,在其劝说下,付了 2880 元的订金。回家后,龚某看到网上有很多该美容机构负面消息,同时发现该美容

机构尚未办理营业执照,加上在该处美容(拔罐)后痛了一星期,于是决定不再去做美容并要求退回订金,但退款要求遭拒。经调解,该美容机构最终同意退还剩余 1140 元。

点评:预付性消费具有消费者先

付款再消费的特点,一旦遇到商家因经营不善倒闭,甚至恶意卷款潜逃,消费者往往无法及时挽回损失。办预付款消费卡需谨慎,应把金额、时限等因素都要计算清楚,并对可能引起纠纷的事项写入合同条款。

免费送手机 消费者被“捆绑”

王女士的儿子小林在塘下某移动营业点以“使用移动号码两年以上免费送手机”的约定领取了一部新机。从此,每过几天,小林就会收到移动公司的信息,提醒手机余额不足。王女士电话咨询,才知道新手机号码有规定每个月近百元保底

消费,且必须满两年才能注销电话卡,但营业点的工作人员却没有向小林说明这一情况。王女士认为商家的促销活动有猫腻,要求退还手机、注销号码。经调解,该营业点同意退还手机,并解除了号码的绑定。

点评:近年来,关于此类免费送物品的投诉不在少数。此类销售活动,剥夺了消费者的选择权,即使事先有签订合同,大多也是一种格式合同,增加了自己的权利,剥夺了消费者的权利,最终损害消费者利益。

修理厂先斩后奏 你可以说不

林女士向消保委投诉称,自己把车子放在某汽车修理厂维修,当时该厂估价 1.3 万元左右的修理费,去提车时却被告知要付 2.1 万元的修理费。林女士觉得不合理。修理厂称,估价只是告诉林女士大概费用,并未说明详细金额,后来在修理中,发现好多零部件需要更换。双方对

当时的情形各执一词,相持不下。工作人员多次召集双方当事人进行协商,并对更换的汽车零部件价格和修理费与其他汽车修理厂的价格进行对比,发现个别零部件价格偏高。经调解,修理厂最终答应减免 1985 元的维修费。

点评:《消费者权益保护法》规

定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;消费者享有公平交易的权利。提醒广大车主,在将爱车送去检修、保养之时多长四个“心眼”:慎选维修企业、慎记车辆未修状态、慎签维修合同、慎留证据材料,切实保护自身合法权益。

用餐烫伤 合理赔偿

李小姐和朋友在餐饮店用餐,在上鸡汤的时候服务员失手将整碗汤水倒在李小姐的右大腿上,经市人民医院医生诊断,已构成二级创伤,治愈后会留下伤疤。经过几天的治疗,店方也垫付了 1 万多元的医

疗费,但对于赔偿金额双方一时协商不成。经几次组织调解,最后店方愿意再出 6 万元一次性解决,李小姐表示同意。

点评:《消费者权益保护法》规定经营者提供商品或者服务,造成

消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用。该店服务员由于服务不当造成消费者受伤,理应给予合理赔偿。

原配变加装 购买汽车须谨慎

杨先生到某汽车销售公司购买轿车,一辆轿车没有带导航报价为 195800 元,带原配导航的为 207800 元,他决定买下带原配导航车。事后,杨先生发现自己的轿车并非原配导航,到汽车销售公司讨说法。销售

公司承认杨先生他所购的车是在 195800 元车型基础上,加装了导航变成原配导航车。双方意见分歧很大,经调解人员反复调解,最终汽车销售商补偿杨先生现金 2000 元,并给予其他方面优惠。

点评:汽车销售公司加装导航后作为带原配导航的车型销售,侵犯了消费者知情权,同时,该汽车销售公司有明显的欺诈行为,如证据确凿的话,应适用《消法》第 49 条规定来处理。

