

市消保委发布2014年度消费维权典型案例

律师评析,教你如何辨别消费侵权和依法维权

2014年,市消费者权益保护委员会共受理消费者投诉4146件,处置4072件,调处率98%,为消费者挽回经济损失600多万元。昨日,市消保委发布了2014年消费维权典型案例。“我们特邀浙江玉海律师事务所林奕荣律师对九大典型案例加以评析,以便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,并警示经营者自律。”市消保委秘书长陈奕俊表示。

手机两次维修仍故障,换!



[案情回放]

去年1月,家住飞云街道的袁先生从某手机商场购买了一部某品牌手机,手机在保修期内时常出现小毛病,修了两次也未好转。于

是,袁先生找商家换货。起初商家爽快答应了,但等袁先生去取新机时,商家又称手机已经修好了,不能换新的。袁先生向市消保委江南分会投诉。

[调解处理]

市消保委江南分会立即联系该手机商场核实情况,并确认袁先生反映的情况属实。经调解,商场同意为袁先生更换一部新手机。

[律师评析] 依法给予换货是商家义务

《消费者权益保护法》以下简称《消法》第24条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起7日内退货,7日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合

同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第13条规定“在三包有效期内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障,经两次修理,仍不能正常使用的,凭三包凭证中修理者提供的修理记录,由销售者负责为消费者免费更

换同型号同规格的移动电话机主机。”根据上述法律规定,本案中的手机商场应当按袁先生的要求为其更换手机,这是经营者的法定义务,法律赋予消费者的权利,当商家销售的商品不符合质量要求的,消费者在7日内一般可无条件退货,7日后可有条件退货,7日后不享有退货权的可在三包期限内要求经营者修理、更换。

牛奶霉变仍出售,赔!



[案情回放]

去年3月15日,市民周女士投诉称,其在市区某超市花72元购买了一箱某知名品牌牛奶,小孩喝后出现腹泻现象,怀疑牛奶存在质量问题。

[调解处理]

虹桥路消费维权工作室调查后,发现该箱牛奶中有几瓶外包装已破损,表面有发霉迹象。超市营业员承认:销售时已发现该箱牛奶外包装损坏,并伴有

发霉迹象,但仍称牛奶没变质,可以食用;超市方表示可能是物流或储存不善导致。虹桥路消费维权工作室工作人员召集周女士、超市方和厂方代表共同调解,最终超市方赔偿周女士医疗费用319元,并赔付500元作为补偿。

[律师评析] 在食品领域玩欺诈,后果相当严重

维权工作室也许基于社会和谐以及双方当事人的意愿,协调当事人达成上述调解方案。其实上述处理方案对超市过于宽容。本案中,超市营业员明知牛奶霉变,谎称没变质,误导消费者购买,其故意隐瞒真实情况,作虚假陈述,构成欺诈。同时超市的欺诈消费涉及食品安全,其法律责任更加严厉。超市的违法行为不仅触犯《消

法》第55条第一款规定的消费欺诈惩罚性责任,第二款规定的消费欺诈致消费者人身损害的惩罚性责任,第49条规定的多项损害赔偿责任,而且触犯了《食品安全法》第96条规定的销售明知不符合食品安全标准的食品的惩罚性责任。超市在本案中应承担的民事法律责任为:①消费欺诈责任,依法应退还

牛奶价款72元,赔偿牛奶价款的3倍即216元,因不足500元,为500元。②销售明知不符合国家食品安全标准的食品的责任,依法应退还牛奶价款72元,赔偿牛奶价款的10倍即720元。上述①②责任竞合,按《食品安全法》执行。③消费欺诈致消费者人身损害责任,应当赔偿医疗费、护理费、误工费、交通费等,且惩罚性赔偿最高为2倍。

集满“赞”兑不了奖,补!



[案情回放]

去年5月3日,市消保委莘塍分会接到多起投诉,都是针对同一家商店,称该店不遵守活动规则,存在欺诈骗客的行为。原来一家灯饰店“五一”期间开展微信集赞活动,集满“28个赞”,

即可到店兑换一份小礼品,并限每天前50名。投诉人梁女士说,前面明明才25人在排队,轮到她时,店方却称礼品已经被领完了,商家有欺诈骗客之嫌。工作人员进一步调查发现,因商家组织不到位,排队过程中出现现代领现象,一人领取多份礼品,导致后面

排队的消费者没有领到礼品。

[调解处理]

经调解,商家承诺在活动结束后,对已达到领取礼物条件的18名活动参与者每人发放一份小礼品。消费者对处理结果表示满意。

[律师评析] 商家应按约兑现奖品

目前越来越多的商家开展微信营销,“集赞送礼”是微信营销的典型方式。在《广告法》中,微信营销这种新的营销方式属于商业广告,但在“集赞送礼”类的商业广告中,内容具体确定,构成《合同法》上的要约。活动参与者接受其要约而付

诸集赞行动,集齐一定数量的“赞”,即构成了对要约的有效承诺,双方之间就订立了一个合法有效的合同。《消法》第16条第二款规定“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”即

规定了约定优先规则。本案这种合同不违背法律规定,商家应当履行合同约定的义务,向参与者即消费者发放礼品。若商家没有按约兑现奖品,则构成违约,符合条件的消费者有权向其主张权利,追究其违约责任。

啤酒爆炸伤人,赔了9402元



[案情回放]

去年7月29日,新居民侯女士在飞云街道横河村一间便利店购买了一箱某品牌啤酒。回到家后,她将啤酒一瓶瓶放进冰箱,不料其中一瓶啤酒突然爆炸,炸飞的玻璃碎片将侯女士左手小手臂划出一道大

口子,鲜血直流。经诊治,侯女士的手臂共缝了13针。医生说,因伤口过大,完全愈合至少需要两个月,期间要注意休养,防止愈合的伤口再次裂开。面对一大笔医药费和愈合期间的误工费,侯女士拨打了12315维权热线。

[调解处理]

市消保委飞云分会工作人员召集了侯女士、便利店负责人和啤酒供应商代表面对面调解,最终达成协议,由供应商一次性赔偿侯女士医药费3147元、误工费4275元、路费等其他补偿1980元,3项合计9402元。

[律师评析] 消费者因产品缺陷受“损害”有权获赔

本案系啤酒爆炸致消费者损害的产品责任案件,这里既有消费法律关系,又有产品质量法律关系。因《产品质量法》也以保护消费者权益为目的,故消费法律关系与产品质量法律关系很多是重叠的。啤酒的生产商、供应商、零售商都是《消法》上的经营者。《消法》第7条规定,

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。第11条规定,消费者受到人身、财产损害享有依法获得赔偿的权利。《产品质量法》第43条规定,因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的,受害人可以向产品的生产者要求赔偿,也可以向产品的销售

者要求赔偿。

本案中,啤酒的经营者需为其产品质量负责。啤酒爆炸致消费者损害,经营者即生产商、供应商、零售商都负有赔偿责任,消费者可择一或者全部责任方主张权利。经营者若主张免责,须就法律规定的免责事由承担举证责任。

国产蓝莓冒名进口,赔了500元



[案情回放]

去年6月19日,市民何先生在安阳一家超市花15.8元购买了一盒“智利蓝莓”。吃完蓝莓后,他无意中揭开蓝莓盒子的标签,发现上

面标注的蓝莓原产地是青岛。何先生去超市讨说法,商家却以员工失误挂错牌子轻描淡写带过。何先生向市消保委安阳分会投诉。

[调解处理]

[律师评析] “退一赔三”保障消费者合法权益

本案属于消费欺诈案例。所谓消费欺诈行为,是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。修订后的《消法》第55条第一款规定“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3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。”修订后的《消法》加码消费欺诈赔偿,不仅将惩罚性赔偿由“退一赔一”改为“退一赔三”,而且还对赔偿

的最低数额进行确定。上述案例中,超市的行为构成欺诈,根据修订前的《消法》,何先生只能要求退还15.8元,赔偿15.8元。而根据修订后的《消法》,何先生可要求退还15.8元,赔偿500元。修订后的《消法》更好地保障了消费者的合法权益,提高了不法商家的违法成本。

女童游乐场磕破下巴,获赔4.5万元



[案情回放]

去年7月20日,市民冯女士陪女儿在安阳某儿童游乐场游玩,女儿不小心踩到海洋球,下巴磕到了40厘米高的台阶上,导致其下颌皮肤撕裂伤,上唇系带撕裂,缝了9针。冯女士说,女儿不仅身体上受到了伤害,精神上也受到了惊吓,下巴将近

7厘米的伤口直接影响容貌,该经营场所设施存在安全隐患,应承担相应的责任。经营者承认场所存在隐患,但双方对赔偿金额协商不成。冯女士向市消保委安阳分会投诉。

[调解处理]

安阳分会工作人员调查核实,女孩在游乐场内下巴磕到的台阶是一

[律师评析] 游乐场应当保证设施安全

本案中,冯女士母女在游乐场游玩,与游乐场间形成一种消费合同关系。作为合同当事人,《消法》第7条规定,消费者享有人身、财产安全不受损害的权利。第11条规定,消费者享有依法获得赔偿的权利。第18条规定,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。

本案中作为经营者的游乐场,应当保证其提供的场所或者服务符合保障人身、财产安全的要求。女孩在游乐场内下巴磕到的台阶是一个棱角90度的

木料,缺乏保护措施,游乐场管理者应当预见这种设施存在危险和损害,采取改进或防范措施避免损害后果的发生,以保障消费者人身、财产安全。现由于游乐场设施存在致害因素使消费者受到损害,游乐场依法负有赔偿责任。

“熊孩子”花万元买物品,退货



[案情回放]

去年3月16日,陶山李女士向市消保委陶山分会投诉称,刚满12周岁的孩子瞒着家长,偷偷拿了家中的万元现金到不同商店分别购买了一部

2000元的手机、一把1600元的玩具枪和6400元的游戏点卡。事后,李女士到各家商店要求退款,均遭到拒绝。

[调解处理]

经消保委工作人员再三调解和宣

传教育,手机店和文具店的经营者都按照一定比率的折旧费退还了大部分钱款;游戏币充值网站的老板也愿意退款,但由于游戏币属于虚拟货币,且充值的6400元游戏币已经用得所剩无几,所以无法退款。

[律师评析] 商家和未成年人交易应慎重

根据我国民法的规定,10周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人,可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动。其他民事活动由他的法定代理人代理,或者征得他的法定代理人的同意。《合同法》第47条第一款规定“限制民事行为能力人订立的合同,经法定代理人追认后,该合同有效,但纯获利益的合同或者与其年龄、

智力、精神健康状况相适应而订立的合同,不必经法定代理人追认。”而且第二款规定,法定代理人未作表示的,视为拒绝追认。

本案中,李女士的12岁儿子是我国家法律规定的限制民事行为能力人,购买价值数千元的手机、玩具枪支、游戏点卡与其年龄智力状况不相符;且事后未经监护人同意和追认,因此

其购买行为在法律上视为无效,家长提出的退货要求获得支持。此案例有警示意义,提醒经营者在和未成年人交易时,应慎重对待,多一份社会责任,不要轻易向单独的未成年人销售价值较高的商品。而家长也应加强对未成年孩子的教育与监护,引导孩子树立正确的消费观,避免与其年龄、智力不符的消费行为。

买了辆“黄标车”没法上路,退车



[案情回放]

去年9月,市民王先生在某车行购买了一辆车,买来后才发现这是辆“黄标车”,不能在市区行驶,车等于白买了。王先生觉得车行隐瞒了

这一情况,属于欺诈行为,要求退车。但车行表示事先也不知情,不存在隐瞒,且这辆车是当年9月1日后过户的,不符合瑞安“黄标车”淘汰补贴的申请条件,如果同意退车,车行则要承担全部损失。

[调解处理]

在消保委工作人员的耐心调解下,最后车行同意退回车辆,但车价减去折旧的费用。

[律师评析] 经营者应履行如实告知义务

本案系侵犯知情权引发的合同纠纷。所谓“黄标车”,是高污染排放车辆的别称,是未达到国I排放标准的汽油车,或未达到国III排放标准的柴油车,因其贴的是黄色环保标志,因此称为“黄标车”。早在2013年底和2014年8月份,温州及我市关于“黄标车”限行和鼓励报废的消息就已见诸

报端。本案中,作为经营车辆的车行,对这种息息相关的信息应当知悉,且作为经营者,车行有义务全面了解产品的相关信息。在销售车辆时,车行应当将车辆的状况特别是“黄标车”状况,以及存在政策上的“被限行、淘汰”风险如实告知消费者。

《消法》第8条规定,消费者享有

知情权。第20条规定,经营者负有如实告知义务。经营者未履行法定告知义务,违反诚信原则,侵犯了消费者的知情权,使消费者在违背真实意思的情况下订立买卖合同。此类合同在《合同法》上属于可撤销合同,消费者有权请求人民法院依法撤销合同,退还商品。

“免费美容”遭强制消费,退钱



[案情回放]

去年11月初,王女士经过仙降街道康乐街某美容院,经店员诱导,做了一个面部免费护理。在“免费面部护

理”做到一半时,王女士被美容师告知要用专业药水洗,否则脸上会留下疤痕。在美容师的“劝导”下,王女士只得购买了1瓶价值510元的药水。事后,王女士向市消保委仙降分会投诉。

[调解处理]

经仙降分会工作人员调解,经营者退还300元给王女士,双方表示满意。

[律师评析] 强制交易侵害消费者交易自主权

这是一起美容院强制消费的案例。美容行业强制消费多以“免费”体验为幌子,以发放免费体验卡或VIP消费卡为名,招揽女性到会所进行所谓“免费体验”。在消费者体验过程中多采取蛊惑、恐

吓、限制人身自由等手段强制消费。《消法》第9条第一款规定,消费者享有交易自主权;第16条第三款规定,经营者负有诚信经营的义务,不得设定不公平、不合理的消费条件,不得强制交易。强制交

易侵害了消费者的交易自主权和公平交易权,是侵权行为,以此订立的消费合同可认定无效,消费者有权要求经营者退还所收费用,若产生损害后果的,经营者需承担损害赔偿责任。