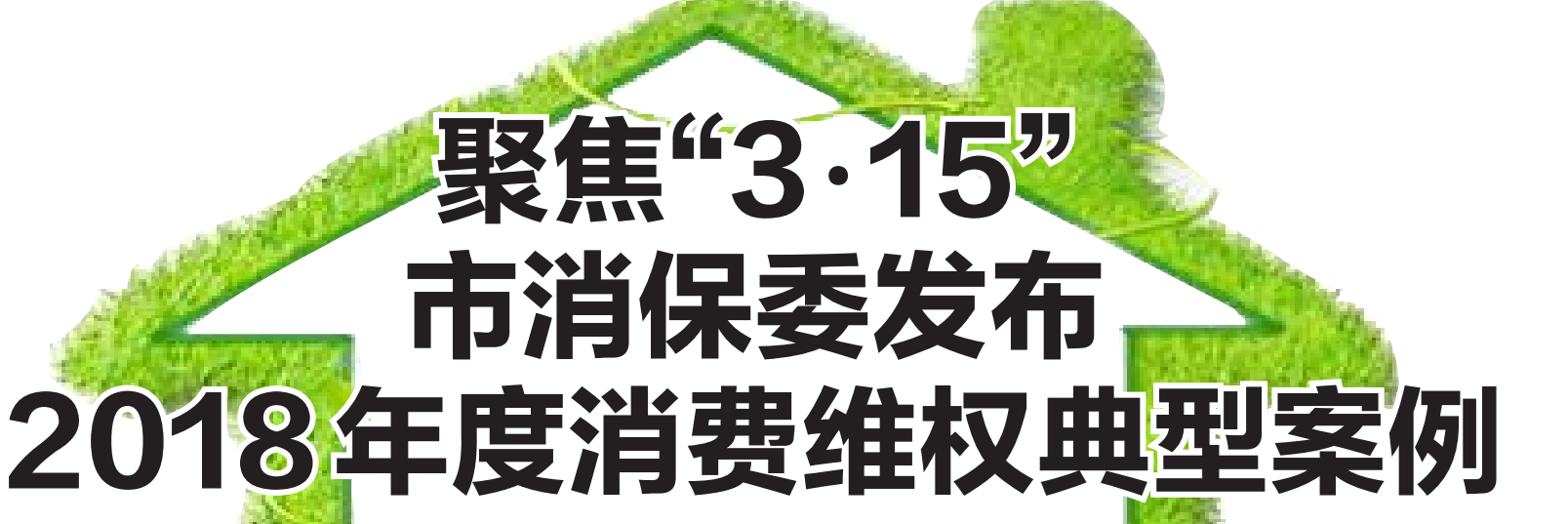




■记者 项颖 通讯员 张林

又是一年一度的国际消费者权益日。近日,瑞安市消保委发布了2018年消费维权典型案例,并邀请林迎春、潘海静、吴风广、周燕青、周洋君、周若男等多位律师对典型案例加以评析,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。

据了解,2018年,共接收投诉、举报、咨询件9047起,处置率100%。

【案例一】 坚决对过期产品说“不”

【案例简介】5月6日晚,颜女士到某美发店烫发,过程中发现店方使用的保质期3年的某牌子烫发剂是2014年生产的,已过保质期。颜女士质问店方时,店方称此烫发剂即使过期效果也依然好。颜女士认为商家将不合格的产品给消费者使用,已经对自己的身体造成伤害,要求退款并赔偿,店方不予处理,颜女士无奈之下向市消保委安阳分会请求帮助维权。

【处理结果】经市消保委安阳分会工作人员调查,该店的经营者确实给颜女士使用了过期的烫发剂并对颜女士造成损害,最终本案商家承认自身过失,当场退还烫发费408元并赔偿颜女士1000元,依法维护了消费者的合法权益。

【案例点评】《产品质量法》第三十

五条规定:销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品;《消费者权益保护法》第十一条规定: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。销售者应确保提供的产品系合格产品,本案商家给消费者使用产品前未核对商品的保质期,应属过失,应对消费者承担赔偿责任。

【案例二】 两次修理仍故障,“三包”维权需退款

【案例简介】2017年2月,付先生在某数码城购买了一台价值3000元的某品牌触摸屏笔记本电脑。数月后,该笔记本电脑在使用中经常出现触摸屏“乱飘”的情况,屏幕保修期为2年时间,“三包”期内付先生联系了品牌售后点将该笔记本电脑送修,但让付先生想不到的,这台笔记本在2年间因触摸屏故障修理过2次,问题依然没有得到解决。随后,付先生找到经销商要求退货,而商家的答复是只能换货,并且还要求付先生支付折旧费。无奈之下,付先生向市消保委安阳分会求助。

【处理结果】市消保委安阳分会工作人员联系了该品牌本地售后点,证实付先生确实于2017年9月、10月在该维修点有2次维修记录,检测结果为“机器触摸屏失灵”。鉴于该笔记本电脑屏幕仍在“三包”有效期内,现经2

次修理仍不能正常使用,安阳分会工作人员要求商家按消费者意愿给予退货处理。经沟通,商家最终认识到自身过错,并现场给予退货处理,付先生最终退回了全额购货款共计3000元。

【案例点评】根据浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法第二十六条规定:“商品在‘三包’有效期限内经2次修理仍不能正常使用、全部修理时间累计超过三十五日,或者因经营者原因无法提供维修服务的,经营者应当根据消费者的要求予以退货或者更换。消费者选择退货的,应当根据商品的发票价格一次性退清货款,不得收取折旧费、使用补偿费等任何费用。”《消费者权益保护法》第五十六条规定:“经营者有下列情形之一,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执

行;法律、法规未作规定的,由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照:(八)对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的”。

本案消费者提供的保修单证实产品仍在“三包”有效期内,提供的2张修理单和最后的一次检测单能证实产品的确经2次维修仍不能正常使用的情况,所以消费者有权选择退货。而销售者对消费者提出合理的退货要求予以拒绝,表示只能换货,而且要求消费者贴补折旧费,该行为严重损害了消费者权益。

【案例三】 车辆过了质保期新换配件时间不另算?

【案例简介】消费者赵先生在塘下某4S店购买车辆,质保期截止时间为2018年11月5日。2018年10月,赵先生到店更换车轮配件,4S店工作人员表示因在质保期内本次更换不需要费用,但以后如需再次更换此处配件,超过车辆质保期则需另外收费。而赵先生认为既然是产品质量问题才更换的配件,那么该配件的质保期应从更换日起重新计算,而不应随着车辆整体质保期到期而结束,故向市消保委塘下分会投诉求助。

【处理结果】市消保委塘下分会调解人员联系双方进行调查,了解情况属实。但4S店负责人坚持他们的说法,而汽车配件(免费索赔的零配件)单独更换后质保期如何计算缺乏明文

规定。调解人员提出赵先生的情况属于特殊情况,且该车轮配件对车辆安全影响较大,而按4S店的说法本次更换的配件质保期将不到1个月,对消费者不公平。最终4S店方同意以配件质保期重新计算质保时间。

【案例点评】浙江省人民代表大会常务委员会于2017年出台了相关办法,细化了纠纷处理方式。援引该办法及其他规定,律师针对质保期内更换的汽车配件是否重新计算质保期,予以了肯定。《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第18条规定“在家用汽车产品包修期内,家用汽车产品出现产品质量问题,消费者凭‘三包’凭证由修理者免费修理(包括工时费和材料费)。”以及第27条规定“更换

家用汽车产品后,销售者、生产者应当向消费者提供新的‘三包’凭证,家用汽车产品包修期和‘三包’有效期自更换之日起重新计算。”《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第二十六条第五款中规定:商品在“三包”有效期内修理或者部件更换的,其修理部位或者更换部件自商品交付消费者之日起重新执行原规定的包修期;其他部位的包修期应当扣除维修占用的时间。

市消保委塘下分会提醒消费者在购买车辆时,着重关注汽车及配件的质保期,在合理期限内积极主张权利;同时也呼吁汽车销售方应提供更全面的售后服务,以此提高企业自身品牌价值,增强销售者消费信心。

【案例四】 新家地板起泡,该换还是修?

【案例简介】任先生家新房装修时,于2017年8月份在飞云街道某店购买了红木地板共花费了4万余元。一年不到,装修好的地板之间出现起泡蜕皮,商家修补了2次,问题依然没有完全解决。任先生要求商家退换地板,商家却一直拖延不帮其处理。

【处理结果】市消保委飞云分会工作人员电话联系了消费者,又实地走访了经营者的店面,核对相关情况,要求经营者提供进货清单,供货商的营业执照复印件、产品的外包装标识和产品的合格证。经调查发现,消费者和经营者

所说的情况基本吻合,但争议点是消费者要求更换地板,经营者则说只能修复地板,因涉及金额较大,无法达成协议。在工作人员的调解下,双方达成协议:1、由经营者出资对消费者已安装的地板进行全部返厂修补;2、由经营者出资5000元作为返厂维修中相关补充费用;3、如果拆地板时发现是由于消费者家漏水等原因导致地板起泡蜕皮,经营者概不负责任。

【案例点评】这是一起典型的装修投诉案例,因装修具有工序性强等特性,很多装修过程中出现的问题并不能

简单地归结于产品本身质量问题,而装修技术、自然天气、工序衔接等都可能是原因。同时,装修是一个漫长的过程,消费者往往无法及时发现质量问题,所以问题变得更加复杂。如同本案例,双方都承认了木板的质量不存在问题,还都认为是好木板,但木板装修也是经营者提供服务的一部分,所以经营者承担了一定的责任。飞云分会工作人员能够在调解过程中,充分听取双方的事实和建议,并引导双方积极努力地解决问题,不仅挽回了消费者的损失也挽回了经营者的信誉。

【案例五】 “订金”还是“定金”,一字之差谬以千里

【案例简介】消费者林先生在陶瓷品市场某木材店订购了产品,首交6万元作为定金。该店工作人员上门测量后,板材预算需29万元。林先生觉得价格过高,超出自己的预算,不想在该店订购产品。林先生认为双方还未签订合同,商家应该退还定金,但商家拒绝退还。于是,林先生向市消保委锦湖分会投诉,希望相关部门介入协调。

【处理结果】市消保委锦湖分会工作人员受理该起申诉之后,立刻前往该家木材店进行调查。店家表示,林先生支付定金后,商家多次上门测量、服务,已花费大量人工,再说林先生支付的是双方协定好的定金,本来就不应该退还给他,商家拒绝退还。

锦湖分会工作人员再次联系林先生,林先生态度坚决,要求商家必须退还定金。经工作人员多次协商,最终达成协议:林先生从原来支付的6万元中支付1万元给商家,作为一次性补偿(劳务费、违约金等),商家退还5万元给林先生,双方表示满意。

【案例点评】消费者签订协议时,必须注意签订的是“定金”还是“订金”。一字之差,谬以千里。所谓定金,是为担保合同债权的实现,双方当事人通过书面约定,由

一方当事人向对方预先支付一定数额的金钱作为担保的方式。《担保法》明确规定,给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。

而“订金”只是一个习惯用语,而非法律概念。“订金”不具有担保的功能,一般情况下,交付的订金视为预付款,在交易成功时,订金充当货款,在交易失败时,订金应全额返还,交付订金的一方即使违约,接受订金一方仍应承担返还订金的义务。当事人以订金主张定金权利的,人民法院不予支持,订金数额应当在合同总价的5%以内,双方在签订商品买卖合同后,订金应及时返还或抵作价款。

相比之下,“订金”在日常消费活动中更多被使用,但由于法律意识不高,“定”和“订”常常被混淆。定金交付容易、要回难,因此,提醒消费者不要随便向商家交付定金,要注意消费协议内容,要特别警惕“定金一律不退”之类的条款,以免上当受骗。在签协议、交付定金前,特别要多方面考察清楚商家的信誉、能力水平。如果商家做出了口头承诺,在签订协议书时必须将他们的承诺写进去,书面化以保留证据,不要因怕麻烦,碍于面子等不写进协议,给自己的消费带来隐患。

【案例六】 娱乐场所禁止自带酒水属霸王条款

【案例简介】2018年4月,有消费者向市消保委上望分会投诉,称其到上望街道某KTV店消费时,商家要求不能携带酒水和零食,并将其自带的酒水、零食全部收走。消费者觉得这样不合理,属强制消费者消费,希望相关部门帮助调解。

【处理结果】经上望分会调解,商家退还其收走的消费者自带的酒水、零食,对商家的经营行为,工作人员告知其行为已侵犯了消费者享有自主选择商品或者服务的权利,并要求其在经营活动中严格遵守《消费者权益保护法》等相关法律法规。

【案例点评】“禁止自带酒水”属于娱乐经营者利用其优势地位,出于搭售酒水商品牟取高额利益的目的,单方绑定商品服务,自定价格,迫使消费者违背自身真实意愿付款,侵害了消费者的自主选择权和公平交易权,属变相强制消费者购买其出售的相关商品,违背了

《消费者权益保护法》等法律禁止性规定,属于“霸王条款”。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。”

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。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。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”

