

伪劣产品、虚假宣传、霸王条款……遇上这些“坑”，应该咋应对？

我市去年消费维权十大典型案例发布

核心提示

一年一度的“3·15”消费者权益日又来到，市消协发布2018年度许昌消费维权十大典型案例，内容涉及衣、食、住、行等方面。本报记者咨询了市消费者协会及法律界人士，对十大案例一一解读评析，有助于消费者在合法权益受到侵害时及时有力地维权。

□ 记者 张莉莉 通讯员 魏建民



谭宜姝 绘图

案例1:店内摔倒

案情回放:

2018年7月7日，邓先生及其家人在襄城县某火锅店就餐。由于地上有水渍，邓先生的母亲滑倒，腕上的玉镯碰到地面破碎了。双方就赔偿金额问题无法达成一致，邓先生向襄城县消协投诉。

处理结果:

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条“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”和第十一条“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”之规定，经调解，经营者同意赔偿消费者经济损失700元。

案件评析:

经营场所由于服务工作不到位，造成了消费者财产损失应主动协商赔偿，否则就侵犯了消费者的安全权。

案例2:偷梁换柱

案情回放:

2018年5月5日，李女士和姐姐在某家具专营店看中一款双人床。李女士一再追问商家该床是不是“美的利”品牌，店主再三保证是“美的利”品牌。李女士看中的床价值4600元，李女士姐姐看中的床价值5000元。她们当场交付了货款。没想到，床送到家后，李女士和姐姐发现并不是“美的利”品牌的。她们要求专卖店“1+3”赔偿。专卖店拒绝赔偿。李女士只好投诉。

处理结果:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条“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三倍”之规定，经调解，经营者赔偿消费者24600元。

案件评析:

诚实守信是对经营者的基本要求，不守承诺，以假充真，以次充好，势必会受到法律的惩罚。

案例3:退款真难

案情回放:

王女士2018年2月份在市区某健身中心办了一张1580元的瑜伽健身卡。去上课时，她发现瑜伽厅的条件和环境不太好，不能满足练习瑜伽的基本条件，地板砖凉，瑜伽垫也薄，与商家的前期宣

传效果差别很大。经营者承诺会改进，但并未行动。王女士要求退款，商家答应只退一半费用。王女士觉得不合理。

处理结果:

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“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”之规定，经调解，双方达成一致意见，商家同意退还王女士1380元。

案件评析:

改善经营环境，提高服务质量，让顾客在消费过程中感到放心和温暖，是企业做大、做强之道；否则，只会凉了消费者的心。

案例4:手机流量

案情回放:

2018年3月12日，消费者韩女士打电话投诉，某通信公司在其不知情的情况下为其开通30元流量包，且已开通了10个月。

处理结果:

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“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”和第十条“消费者享有公平交易的权利，消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为”之规定，经调解，该通信公司向消费者道歉并返还10个月流量费300元。

案件评析:

不事先征得消费者同意，擅自为消费者开通流量业务，无视消费者的正当诉求，侵害了消费者的公平交易权和知情权。

案例5:售后服务

案情回放:

2017年3月，李先生在许昌某4S店购置一辆宝马X3越野车，在保修期内出现油箱故障。4S店检测后，需要更换油箱。该车2018年2月10日在4S店维修后，商家一直未出具油箱更换维修完成时间单，且没有主动回访。李先生不满意，向消协投诉。

处理结果:

依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十九条“在家用汽车产品包修期内，因产品质量问题每次修理时间(包括等待修理备用件时间)超过5日

的，应当为消费者提供备用车，或者给予合理的交通费用补偿”之规定，经调解，4S店出具油箱更换维修完成时间单并向投诉人道歉。

案件评析:汽车大量进入市民家庭后，消费者对汽车售后服务的需求急剧增加，但汽车销售和服务存在脱节问题。工商部门积极介入，加大汽车市场的监管力度，可以避免一些不必要的纠纷。

案例6:虚假宣传

案情回放:

2018年10月3日，市民徐女士在某美容中心做美容时，商家向她推荐了一款能降血脂、治疗“三高”的某品牌深海鱼油胶囊，售价262元。她购买了一组(3瓶)深海鱼油胶囊，服用后感到没有明显效果，一查询才知道，国家有规定，保健品不得进行预防治疗疾病的宣传。她认为商家误导了消费者。

处理结果:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条“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三倍”之规定，双方达成了调解协议，美容中心赔偿消费者786元。

案件评析:保健品不是药品，按照规定，保健品不得进行治疗疾病的宣传。商家虚假宣传推销保健品，得不偿失。

案例7:办卡消费

案情回放:

2018年8月10日，鄢陵县消费者李先生在某商场儿童乐园办了一张消费卡。过了一段时间，消费卡被停用了，儿童乐园也消失了。消协工作人员调查发现，该儿童乐园共有登记在册会员1300多个，每张消费卡存有100元至600元不等，涉及的金额有8.5万元。

处理结果:依据《中华人民共和国消费者权益保护法》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。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿”和第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行

约定或者退回预付款；应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”之规定，经调解，双方达成一致：由于儿童乐园的实际经营者因病失去了偿还能力，商场方同意持有儿童乐园消费卡的消费者到商场开办的其他儿童游乐项目消费。

案件评析:预付卡消费问题多，维权难，处理难。建议市民谨慎办理预付卡，避免被商家许诺的各种优惠诱惑；消费者购买预付卡前要和商家签订书面合同或协议作为维权证据。

案例8:口头承诺

案情回放:

2018年9月份，市民王女士在市区某商城购买了一台抽油烟机。销售人员告知王女士，安装时如有需要会赠送加长抽油烟管。但安装时王女士被告知，加长抽油烟管需要另行收费160元。

处理结果:依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条“经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则”和第十六条“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”之规定，消协介入后，商家同意免费赠送加长抽油烟管。

案件评析:消费者在商家做出口头承诺时，最好要求其就口头承诺形成书面材料，将“口头承诺”变为“书面承诺”，以便有效地维护自己的合法权益。

案例9:不愿退货

案情回放:

2018年10月，赵先生在市区某专营店购买了一辆电动车。经营者承诺，两个月内出现质量问题可退换。结果，不到两个月，电动车竟然被修理了6次。赵先生认为电动车有严重的质量问题，要求退车。可专营店就是不退。

处理结果:依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“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七日内退货。七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”之规定，经调解，经销商为赵先生退车。

案件评析:购买前吹得天花乱坠，购买后出现问题就不履行承诺，这种只顾眼前利益的商家，生意肯定做不长远。

案例10:采暖不暖

案情回放:

2018年8月1日，张女士在长葛市某壁挂炉专营店花14500元购买了一台德国进口品牌壁挂炉。商家当时承诺，就张女士家的房屋面积来看，正常使用室内温度可达到25℃。采暖季来临后，张女士家的室温连20℃也达不到。张女士要求退货，商家拖延时间不予解决。

处理结果:依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条(同案例9)的规定，经调解，商家为消费者更换一台同型号的壁挂炉。

案件评析:是质量问题还是服务问题？无论属于哪种原因，商家都应该主动自查，按照相关“三包”规定积极解决，而不是拖延时间、回避问题。商家的态度决定其在消费者心目中的形象。