

市消协公布 2020 年十大消费维权典型案例

(上接 3 版)

案例五

产品性能不达标 消协帮忙退货款

案情简介:2020 年 7 月 12 日,肖先生向沈丘县消费者协会(以下简称“沈丘县消协”)投诉称,其 6 月份在该县某企业购买了一台“节能加热设备”,在实际使用中却达不到产品所标注的节能效果,多次与该企业协商未果,于是便到县消协投诉,要求商家退货退款。

处理过程和结果:沈丘县消协经过调查,证实消费者反映的情况属实。沈丘县消协工作人员与企业法定代表人进行了沟通,讲明了《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)与《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)的相关规定,解释了生产者、销售者的产品质量责任和义务。最终该企业同意了肖先生的诉求,并退回 3 万余元货款。

案例评析:《产品质量法》第二十六条规定:“生产者应当对其生产的产品质量负责。”该条第二款还规定:“具备产品应当具备的使用性能。”《消法》第二十三条规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。”

本案中,消费者购买的产品达不到该产品所标注的节能效果,很明显是属于产品质量问题,生产企业理应承担产品质量责任,履行更换、修理、退货等相关法律规定义务。

案例六

电动车自燃理赔难 消协调解换新车

案情简介:2020 年 8 月 10 日,陆女士向太康县消费者协会(以下简称“太康县消协”)投诉称,她于 2019 年 12 月 8 日在太康县城关某电动车店购买了一辆价值 14000 元电动车,使用不到半年,在充电时发生自燃。陆女士几次与商家交涉无果,无奈之下来到太康县消协。

处理过程和结果:太康县消协经过调查了解:电动车商家和厂家认为没有充足的证据证明是车辆自燃,不愿意赔偿。根据《消法》第 23 条举证倒置的原则,经销商和厂家负有举证责任,厂家不能证明电动车自燃与质量无关,应当承担赔偿责任。经过多次调解,最终厂家赔偿给消费者一辆新的电动车。

案例评析:根据《产品质量法》第二十六条规定:“生产者应当对其生产的产品质量负责。”根据《消法》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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”《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。”《消法》第二十三条:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。经营者提供的机动车、计算机、电

视机、电冰箱、空调器、洗衣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。”《消法》第四十条:“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。”

本案中,厂家没有提供符合《产品质量法》要求的合格产品,给消费者造成财产损失,虽然没有足够的证据证明电动车是自燃,但也没有证据证明是消费者的过错造成,根据《消法》第二十三条举证倒置的原则,经销商和厂家负有举证责任,经销商和厂家不能证明自己无过错,就应该承担相应的赔偿责任。

案例七

买到超保质期食品 消费者获千元赔偿

案情简介:2020 年 11 月 27 日,商水县消费者协会(以下简称“商水县消协”)接到朱先生投诉称,2020 年 11 月 25 日,其在商水县某生活广场八 10 店购物时,买到一袋卧龙老灶锅巴(五香味),价格 6.9 元,生产日期为 2019 年 10 月 19 日,保质期 12 个月,属于超过保质期食品,由于当时购物较多,没太注意保质期,回家准备食用时发现购买的锅巴超过了保质期。当天,朱先生带着过期锅巴和购物小票找商家交涉,要求赔偿被拒绝,于是朱先生便到商水县消协投诉。

处理过程和结果:商水县消协经过核查,证实朱先生反映的情况属实。商水县消协组织双方进行调解,并向经营者讲明《中华人民共和国食品安全法》(以下简称《食品安全法》)有关规定,最终,经营者同意当场赔偿朱先生 1000 元并表示了歉意。

案例评析:本案是一起典型的食品安全投诉案例。根据《食品安全法》第三十四条:“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品,其中第十项:‘标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂。’”依据《食品安全法》第一百四十八条:“消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者,应当实行首负责任制,先行赔付,不得推诿;属于生产者责任的,经营者赔偿后有权向生产者追偿;属于经营者责任的,生产者赔偿后有权向经营者追偿;生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款 10 倍或者损失 3 倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足 1000 元的,为 1000 元。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。”朱先生购买的锅巴价款是 6.9 元,按 10 倍计算是 69 元,增加赔偿的

金额不足 1000 元,按 1000 元赔偿。

消协提醒消费者:如遇到此类事件,一是保留好购物凭证及物证;二是找经销商或生产企业进行维权;三是协商不成功的时候到辖区的消协组织进行维权;四是可以到有关行政管理部门进行举报。

案例八

超市突然停业 预付卡无法消费

案情简介:2020 年 6 月 12 日,王先生向太康县消费者协会(以下简称“太康县消协”)投诉称,他于 2019 年 10 月 6 日在太康县城关某超市充值预付款 3000 元,2020 年 6 月 8 日,王先生去该超市消费时发现该超市已经停止营业。王先生预付卡里还余 1900 元无法消费,也无法联系到超市负责人,无奈之下来到太康县消协投诉,希望为他维权,挽回损失。

处理过程和结果:太康县消协接到投诉后,经过多方联系,最终联系到超市负责人,经调查核实,王先生投诉情况属实。该超市在未告知消费者的情况下,突然停业,给消费者造成了损失,违反了《消法》的有关规定,侵害了消费者的合法权益。经过调解,该超市退给消费者 1900 元。

案例评析:根据《消法》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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”这一条是对经营者预收款方式应承担责任的規定。超市因自身停业原因导致违约,属于单方违约行为。《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条:“经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。经营者对消费者提出的合理退款要求,明确表示不予退款,或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过 15 日未退款的,视为故意拖延或者无理拒绝。”这一条是对经营者预收款责任的进一步细化规定。《消法》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。”

消协提醒消费者:在进行储值消费等行为前要慎重考虑,防止轻率的决定带来不必要的麻烦;一旦发生纠纷可以向当地消协组织或有行政管理部门投诉维权,维护自己的合法权益。

案例九

收了押金不履约 消协调解得维权

案情简介:2020 年 1 月 1 日,邓先生在项城市水寨乡某婚纱摄影店交了押金 1000 元,1 月 20 日到店去拍摄,发现婚纱摄影店关门停业,老板电话打不

通,无人解决问题,于是投诉到项城市消费者协会(以下简称“项城市消协”)。

处理过程和结果:经项城市消协调查,证实消费者反映的情况属实。根据《中华人民共和国合同法》第八条:“依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同,受法律保护。”婚纱摄影店擅自关门停业,属于单方面合同违约行为,侵犯了消费者的合法权益,消费者有权要求其继续履行约定。经过调解,商家同意继续拍摄,履行合同。消费者非常满意。

案例评析:按照《消法》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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”《消法》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。”根据这些相关规定,经营者应当履行合同或退款,经营者应尊重消费者选择。

本案中,某摄影店不履行法律规定的经营者应当承担的义务,以店面倒闭为由,不积极回应消费者要求履约的正当诉求,侵犯了消费者的合法权益,应当承担相应责任。

案例十

黑心药店卖假口罩 消协维权三倍赔偿

案情简介:2020 年 2 月 27 日,韩某在郸城县某药店购买某知名品牌口罩 40 只,价格 80 元,打开后发现口罩做工粗糙,和某知名品牌口罩广告宣传内容差别很大,消费者韩某便到郸城县消费者协会(以下简称“郸城县消协”)投诉。

处理过程和结果:郸城县消协受理投诉后,到该药店进行调查,药店则无法提供口罩的进货手续,证明不了口罩的来源。经过调查询问,商家承认口罩是假冒商品。依照《消法》第五十五条,经消协调解,该店当场赔付韩某 500 元作为赔偿并道歉。对其违法行为移交市场监督管理局依法处理。

案例评析:按照《消法》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 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。经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失 2 倍以下的惩罚性赔偿。”

本案中,消费者购买口罩的价款是 80 元,如按 3 倍赔偿是 240 元,增加赔偿的金额不足 500 元的,为 500 元,是对经营者惩罚性的赔偿。②9