

## 1 未能保障消费者的人身安全 消协调解退卡

2016年8月10日,消费者叶女士的孩子在某游泳馆游泳时腿被划伤,消费者要求退卡,商家同意按照一次88元计算退卡(消费者办卡时花费1050元/30次,已经使用10次),消费者不同意,投诉至沙河口区消协。经消协工作人员调查调解,经营者退还消费者700元钱,因孩子被划伤未就医,没有产生相关医疗费用,消费者对此不予追究。

2016年6月1日施行的《辽宁省消费者权益保护条例》“经营者以预收款方式提供商品或者服务,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”。该条款弥补了过去无法可依的窘境,也能够更好地约束经营者的行为,使其在从事预收款服务时,必须与消费者详细约定相关事项,否则将承担后果。

## 2 不在4S店保养 4S店也得保修

李女士在大连某4S汽车销售店内购买了一辆新型轿车,购车4个月后汽车左前、后减震器出现漏油情况。因李女士买车后在外地其他店做的保养,当李女士到大连4S店维修时,店家告知刘女士在该店买车就必须在此维修和保养,现在的情况属于脱保行为,刘女士认为店家的这种说法不合理,投诉到庄河市消协。经消协工作人员调查调解,4S店同意给消费者刘女士提供“三包”维修服务。

国家质检总局对《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的补充说明“家用汽车产品不在生产者授权的4S店等保养,出现的质量问题只要与该保养没有因果关系,或者说在其他汽车4S店保养未造成损坏的,经营者不能免除三包责任”。据此消费者可以依照国家规定,要求经营者履行更换、修理等义务。

## 3 赠品惹出退货纠纷 消协调解终退货

2016年9月,孙女士在某电器商场购买了一部手机,商家当时赠送了孙女士一个行李箱。使用几天后,孙女士发现手机出现质量问题,经售后检测出具了手机符合退货条件的证明。商家告知孙女士需将赠品一并退还,否则不予退货,孙女士认为不合理,投诉到沙河口区消协。经调查,消费者要求退货是购买的手机存在质量问题,责任在商家。经调解,商场同意给孙女士退货而不必退回赠品(赠品已经使用)。

在退货时,赠品是否应一并退回,目前相关法规还没有明确规定。赠品是消费者购买商品所产生的附赠予行为,当商品买卖合同无效或被撤销,赠予合同也随之一同撤销。在实际中,合同解除的主要责任如果是消费者单方面违背合同,那消费者就需要退回赠品;如果因为购买的商品存在质量问题,消费者要求退货的,则赠品可协商处理。在此提醒消费者购买商品并获得赠品时,最好提前和商家做好退换货约定,以便出现纠纷时有据可查。

## 4 洗涤衣物褪色 消协帮助维权

邱先生3月20日到某干洗店送洗裤子,4月2日取裤子时发现一条裤腿出现褪色现象,遂提出疑义,干洗店表示可以给其做染色,不同意赔偿。于先生向庄河市消协投诉,要求干洗店按照裤子价格进行赔偿。经消协工作人员调查调解,干洗店与消费者达成共识。

《洗染业管理办法》中第十九条规定“因经营者责任,洗染后的衣物未能达到洗染质量要求或不符合与消费者事先约定要求的,或者造成衣物损坏、丢失的,经营者应当根据不同情况给予重新加工、退还洗染费或者赔偿损失”。近些年来衣服面料种类繁多,成分复杂,对洗涤方式也有特殊要求,提醒经营者对送洗的衣物应进行认真地检查,详细了解服装成分、洗涤方法、熨烫要求等,如出现清洗不当造成损伤的问题,应以积极的态度与消费者进行协商处理。

## 5 儿童游乐场摔伤 商家理赔应及时

李先生带着孩子去某游乐园游玩时孩子发生意外摔伤,到儿童医院进行治疗,店方负责人称店内有保险可以报销医疗费,并承诺保险公司款项到账后会转账给孙先生,于是孙先生把医疗单据都交给了店家。一段时间后消费者与保险公司沟通得知,钱款已经拨给店方,但是店方一直推托未收到钱款,消费者投诉至甘井子区消协要求店方支付医疗费用。经调查调解,店方赔偿给消费者500元。

本案中,消费者在经营者场所摔伤,店方应积极主动依据《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”,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”为消费者解决问题,督促保险公司快速理赔,尽量减少消费者的损失,店方收到保险公司赔偿款后也应及时将理赔款转给消费者。

## 6 未成年人消费引纠纷 消协帮助来维权

张先生反映自己的弟弟今年14周岁,2月在甘井子区某手机店花费3000元购买了一部手机。因为消费者未成年,张先生希望商家能给退掉手机,商家不同意,张先生投诉至甘井子区消协,希望帮助调解退货。经过调查调解,商家退还货款2600元,消费者表示满意。

本案中,购买手机的青少年14周岁,依据《民法通则》“属于限制民事行为能力人,他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”。对于14岁的孩子来讲,花费3000元购买手机,从价格、商品本身来看,显然与他的年龄、智力不相适应。当然,现在的青少年从外表上不太容易判断其具体年龄,这一方面要求经营者对购买自己商品的用户多加留意,关注其相关特征,另一方面也希望家长对自己孩子加强管教,避免此类情况出现。

## 7 产品质量引纠纷 赔偿需有法可依

消费者2016年5月在家居店购买一个大连本地品牌床垫,使用中发现床垫里生了虫子,怀疑是假货,通过家居店找到床垫的生产厂家,要求十倍赔偿,厂家认为是本厂的产品,但没有质量问题不予退货及赔偿,于是消费者投诉到甘井子区消协。消协工作人员到生产厂家进行调查了解,厂家出具了营业执照、产品抽检报告、生产许可、原材料采购等证明材料,并同意可再次对床垫进行检测,如是质量问题按国家相关规定予以退货和赔偿并承担检测费用,但消费者不同意做检测,依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条,无奈终止调解。

本案中双方争议的焦点在于产品是否属于质量问题。消费者需要注意的是在维护自身合法权益的过程中要有理有据有度,要求赔偿应在合法合理范围内。

## 8 商家承诺岂能不兑现

某女士今年4月在一公司购买保健品时得到两张代金券(赠券),每张金额220元,有效期至2017年。当时该公司承诺以后如果再购买该公司产品,代金券可以直接抵值,如果不买产品,也可以兑换成现金予以退还。当该女士使用代金券时,被告知需要再购买1220元的产品,才可以使用一张代金券,双方协商无果的情况下,消费者投诉到甘井子区消协。经消协工作人员调查调解,经营者向消费者赔礼道歉并同意消费者按代金券价格等额购买产品。

面对商家的“赠予”、“代金券抵值”等宣传,消费者应擦亮眼睛谨慎选择,不要轻易被“赠予”蒙蔽,应事先问清楚具体的抵值项目和方式,索取书面材料,并保留相关合同和票据。如商家提出不合理要求,可到相关部门寻求帮助,以维护自身的合法权益。

## 9 售出商品型号停产 厂家零件供应五年

消费者2016年2月7日在某家电商场购买了一台冰箱,用了不长时间冰箱冷冻室的门生锈了,联系到该品牌冰箱售后进行维修时,售后人员告知投诉人,其购买的这款冰箱已经不再生产,没有配件进行维修,消费者投诉至庄河市消协。经消协工作人员调查调解,售后与生产厂家取得联系,等待为消费者做换机处理。

《国家家电三包规定细则》第七条“生产者应当履行下列义务:(二)向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件,负责培训,提供修理费用。保证在产品停产后5年内继续提供符合技术要求的零配件”。生产企业应按相关规定,保证下线产品的备用零件。

## 10 实体店明示无理由退货规定应守承诺

消费者2016年8月23日在某商场买一条裤子,回家后觉得不太理想,想要退货,商家不同意。消费者称店内显眼位置有注明“该店售出商品保持原质原样可以七天无理由退换货”,因双方协商无果,消费者投诉到庄河市消协。经工作人员调查,经营者现场确有七天无理由退货的承诺,最终商家同意给消费者退货。

近年来,由于网络购物“七天无理由退货”对消费者的吸引,不少实体店商家也开始承诺七天无理由退货,让消费者能更加放心地到实体店购买商品,这本是一件好事,但商家的承诺不应该打折扣,要让消费者有良好的购物体验,这才是商家发展的长远之计。