

国际消费者权益日

消费者遇到霸王条款、潜规则该咋办?您的合法权益受到侵害后要怎么维权?市民们在消费过程中,或多或少都遇到过纠纷,有些事与商家协商协商,可以获得满意的结果,可有时候要想妥善解决真没那么容易,消费者维权之路并不平坦。2014年,市工商系统12315机构共接到消费者咨询、申诉、举报7424件,办结申诉案件879件、举报案件152件,为消费者挽回经济损失70.37万元。

在“3·15”国际消费者权益日即将到来之际,为给消费者在日常生活中提供一些借鉴,同时促进经营者诚信经营,不断规范自身行为,记者从工商部门平日调解的案例中挑选出来4个较为典型的案例与读者共读,希望对您有所启发、帮助。

聚焦 3.15

帮您消费维权,我们义不容辞

◆ 本报记者 殷英 叶红

【案例一】

寄存物丢失 商家难辞其咎



2014年7月14日,杨女士与朋友到潢川县某健身会所健身后,发现存放在储物柜里的iPhone 5s手机不翼而飞。杨女士急忙告知健身会所管理员,并向110报警。经110民警现场勘查发现,杨女士租用的柜子感应锁失效,处于无法完全闭合状态,致使柜内物品被盗。

杨女士认为健身会所管理不严,没有保证消费者财产安全,自己的钱物被盗,健身会所负有不可推卸的责任。而健身会所负责人表示,健身会所免费向客户提供储物柜,并明确告知“此柜仅存放衣物,不得存放贵重物品,否则财物丢失,本健身会所概不负责”,而拒绝承担赔偿责任。

潢川县工商局工作人员在2014年7月18日接到杨女士投诉后,及时走访调查,认为虽然健身会所提供的储物柜是免费的,但是其所提供服务行为的一个延伸,有别于普通的公益性免费服务,不能一概认定为无偿的赠送服务,因此健身会所不能完全免责,应承担相应的责任。经调解,双方都意识到了自己的责任,达成赔偿共识,由健身会所赔偿杨女士健身年卡两张,共计3200元。

【消费提醒】

健身会所与其他经营服务企业张贴类似“寄存箱勿放贵重物品”“免费寄存、物品丢失概不负责”等告示,属于安全提醒性质,是经营者应尽的义务,不可以作为失窃后的免责借口。经营者在物品失窃后应积极主动帮助消费者报警,并配合调查。

由于失窃物品价值比较难确定,经营者和消费者须诚心协商。经营者要根据过失大小,对消费者负相应的责任。

【案例二】

商家“跑路” 预付消费有风险

2014年4月23日,罗山县12315投诉中心接到胡女士关于预付卡消费问题的投诉。胡女士在罗山县某购物中心美食城购买的200元充值卡还未消费,租赁柜台的经营者已经“跑路”。该购物中心以更换经营者为由,不让胡女士使用充值卡。

2014年4月29日下午,执法人员到消费现场了解情况、调查取证后,找到该购物中心负责人,告知其依据《消费者权益保护法》第四十三条的规定,租赁柜台的卖家走后,如果消费者的合法权

益受到损害,消费者可以向柜台的出租者及商场要求赔偿。该购物中心负责人了解后,诚恳地向胡女士赔礼道歉,及时退其200元现金。

【消费提醒】

《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。”

消费者在办理预付卡时,要谨慎选择商家,不轻信口头承诺,最好签订书面协议,妥善保管好发票、服务章程、消费协议和相关票据等消费凭证。存入金额不宜太大,避免承担过多的不确定性风险。

【案例三】

冰箱不制冷 “三包”规定要明晰

李先生于2012年12月28日在淮滨县某超市美菱冰箱销售部购买美菱牌BCD—356WET电冰箱一台。使用期间,冰箱出现不制冷现象,经美菱冰箱售后维修两次,仍不能正常使用。李先生向该超市美菱冰箱销售部反映情况,销售部以其冰箱超过“三包”期限为由不予受理。

2014年12月3日,接到李先生的投诉后,淮滨县城关工商所对美菱售后维修及其销售商进行了调查、了解,确认了李先生冰箱维修两次

的事实,认定冰箱故障在压缩机,属主要部件损坏,保修期为三年,李先生所购冰箱未超出保修期。根据《国家家电三包规定细则》第十一条,经调解,该超市于2014年12月6日给李先生更换了同型号美菱冰箱一台。

【消费提醒】

《国家家电三包规定细则》第十一条:“在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的修理记录和证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者按本规定第十三条的规定退货,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理”。

经营者自始就未向消费者提供合格产品的,并不适用《三包》规定中的期限规定。

【案例四】

害人害己 不合格奶粉卖不得

2014年11月28日,四川省南充市顺庆区梁先生举报,在信阳某商店购买的六听贴有深圳乖麦崽防伪标志的牛栏奶粉涉嫌伪造检验报告且标签不符合国家规定。

浉河区工商分局执法人员于2014年12月1日对该商店进行了检查,发现当事人于2014年10月开始购进、销售深圳乖麦崽贸易有限公司的进口牛栏奶粉,进货时深圳乖麦崽贸易有限公司提供了一份牛栏奶粉的出入境检验检疫卫生证书。依据《进出口乳品检验检疫监督管理办法》第十七条之规定,深圳乖麦崽贸易有限公司应向当事人提供牛栏奶粉的入境货物检验检

疫证明而非出入境检验检疫卫生证书。当事人在未验明进口牛栏奶粉的入境货物检验检疫证明的情况下,销售该奶粉23桶,违法所得322元,货值金额7776元。

查明事实后,浉河区工商分局决定责令当事人停止销售牛栏奶粉,没收其违法销售的牛栏奶粉及非法所得,并处以23328元罚款。

【消费提醒】

《进出口乳品检验检疫监督管理办法》(自2013年5月1日起施行)第十七条:“进口乳品经检验检疫合格,由检验检疫机构出具入境货物检验检疫证明后,方可销售、使用”。

经营者在采购奶粉时,应向首次供货方索取入境货物检验检疫证明;在提供商品或服务时,应向消费者出具发票等购货凭证或服务单据。消费者购买奶粉应到证照齐全的正规商家购买,并索要发票等购货凭证或服务单据。