

携手共治 畅享消费

## 为消费安全保驾护航

◎周杨 张冬磊 王启民



## 消费维权典型案例

汽车车证不符起纠纷 消协依法维权获退款

## 【案情简介】

消费者褚先生在我区某经销商处购买了一辆轻型汽车，在向交警部门申请办理牌照手续时，发现该车整车质量合格证与车辆实际情况不符，无法挂牌上路。李先生怀疑该车是经销商通过非法渠道购进或是经过非法改装过的，便找经销商要求退款并赔偿交通、误工损失，但对方坚持认为是厂家原因非自身恶意造成，退车要折旧30%—40%，几次协商未果，李先生只好请求区消费者协会维护自己的权利。

## 【调解过程及结果】

接到褚先生的投诉后，区消费者协会立即着手调查处理。为迅速掌握第一手证据，工作人员赶往经销商处进行调查了解，经过向当事人详细询问并积极联系交警部门，交警部门也开具了《山东省机动车登记业务退办凭证》。最终查明：该车整车质量合格证确实打错了，且车辆经过部分改装。

在区消费者协会工作人员的积极依法调解下，双方最终达成共识：经销商退赔李先生购车款、车辆购置税、保险费、交通费、等共计5.95万元。

在此，区消费者协会提醒广大消费者，购车时一定要留心查验购置手续是否完整，尤其是核对发动机登记号是否与实际情况一致，以免在购车后引起不必要的麻烦。

## 手表维修遭损坏 消协调解获赔偿

## 【案情简介】

消费者赵女士在某大型商场购买了一块某品牌手表后，于2014年11月7日送到专柜维修。12月16日去拿表时，柜组人员却拿出一联维修单，并告知赵女士换了两个件，大约1000元费用。赵女士拿到手表后发现后壳与周边镀金壳有明显的暴力撬开痕迹，手表严重损坏。赵女士要求商场退款，但对方坚持认为非自身恶意造成且手表已佩戴两年，退款要扣除折旧费，几次协商未果，赵女士只好请求区消费者协会依法调解。

## 【调解过程及结果】

接到赵女士的投诉后，区消费者协会立即着手调查处理。工作人员赶往商场柜组处进行调查了解，查看维修单据，向当事人详细询问，迅速掌握了第一手证据，最终查明：该手表在维修过程中确实被人为损坏。

区消费者协会工作人员根据《部分商品修理更换退货责任规定》第五条，要求经营者承担因自身修理失误造成的责任和损失，经多次调解，最终商场同意退赔赵女士购表款、交通费、误工费等共计6000元。

## 网购食品起纠纷 消协调解来维权

## 【案情简介】

广州市消费者尹先生在淘宝网上某卖家（地址为：枣庄市市中区某地）购买“减肥瘦身养生粉”1包，食用后出现肚疼、腹泻等现象，对该产品产生质疑，怀疑其为假冒伪劣产品。尹先生要求经营者退回货款15.8元并赔偿十倍货款及由此产生的交通费、打印费、误工费及精神损失费。几次协商未果，尹先生只好请求枣庄市市中区消费者协会维护自己的权利。

## 【调解过程及结果】

接到尹先生的投诉后，区消费者协会立即着手调查处理。为掌握确凿证据，工作人员及时向枣庄市移动分公司发出调查函，根据投诉人提供的联系电话查询到机主姓名、身份证号码和住址情况（不涉及电信内容），赶往经营者处进行调查了解，电话联系当事人询问详细情况。

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》和《网络交易管理办法》等有关规定，枣庄市市中区消费者协会工作人员多次通过电话联系组织双方当事人进行调解，双方自愿达成如下协议：

- 经营者同意退回货款并十倍赔偿及由此产生的费用总计600元；（消费者协会工作人员通过山东农信将赔偿款汇至消费者个人账户）

- 经营者下架并召回被投诉商品；

- 消费者不再追究经营者其他责任；

- 鉴于消费者尹先生是广州市居民，双方通过电话沟通达成协议。调解书通过电话传真方式送达消费者签字确认。

随着网购食品交易量的快速增长，网购食品的投诉量更是有增无减，在此，区消费者协会提醒广大消费者，在购物之前，一定要注意查看经营者的主体资格是否合法，网购的食品到货后应注意检查食品包装标识是否齐全，其外包装有没有标明商品名称、QS标识、配料表、厂名、厂址、生产日期、保质期、产品标准号等基本内容，以免在购买后引起不必要的麻烦。

展示部分假冒商品



在振兴路大润发超市的宣传点

**你知道吗？**  
今年的3·15年主题是“携手共治 畅享消费”，其涵义包括：一是面对经济社会发展新常态，消协组织充分发挥桥梁纽带作用，凝聚消费维权合力，搭建维权共治新格局，努力开创消费维权新局面；二是按照“依法治国”理念，消协组织动员和推动社会各界，依法履行《消法》所规定的各项责任、义务，更好维护消费者合法权益；三是加强社会监督和教育引导，积极营造安全放心消费环境，让消费者愿意消费，无忧消费，畅享消费，为发挥消费在经济社会发展中的重要作用做出新贡献。

