



# 消协公布多起“坑人”案例

## 新表慢了一小时 吃杂粮硌掉牙 空调自燃

随着“3·15”消费者权益日的临近,近期,我市消费者协会公布了2013年多个消费案例,这些案例概括了市民在消费中遇到的方方面面,其中涉及美容美发、房产装修、食品过期及电器频频出现质量问题等等。过去这一年,发生在我们身边的“坑”人事还真不少,让我们一起说说您在消费中遇到的“不满”。

### 新手表慢一小时 销售商称不能退换

市民张先生投诉,他在某商场手表专柜购买了一块价值2580元的品牌手表,可还没出一个星期,就发现手表慢了1个小时,专柜人员称只能维修,不能退货,张先生认为手表存在质量问题,不同意维修,要求退款,后经鉴定,该手表确属质量有问题,

双方最终达成了协议:由商场退给消费者购表款2580元。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》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。第二十三条:经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。

### 美容服务不满意 免费重做遭拒

日,邢女士再次来到该美容院,但邢女士对美容师张先生的解释并不满意,并于次日找到美容院负责人,要求给予合理的解决办法,但美容院一直没有给邢女士回话。无奈,邢女士到消协投诉,要求重做一次该项目,并赔偿误工费1000元,经协商美容院同意重新为邢女士做一次。

本案中,经营者和消费者达成了约定,经营者在消费者付费后就应该履行约定的义务,经营者没有

履行义务就应当承担违约责任。《山东省消费者权益保护条例》第四十一条规定:美容美发业经营者应当使用符合国家质量卫生标准的材料和器具,并事先向消费者明示服务效果及注意事项;因经营者的责任达不到约定服务效果的,应当按照消费者的要求免费重做或者退还已收取的费用;给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的,应当承担赔偿责任。

### 杂粮里吃出石子还硌掉了俺的牙

近日,烟台市牟平区消费者王先生食用在烟台市某超市购买的山亭区某农副产品有限公司生产的小杂粮时,被杂粮中的小石子硌掉了牙,给消费者在精神和物质上都造成了一定损失,特别闹心。在同超市协商多次无果后,消费者王先生通过网络将诉求反映到枣庄市政府市长信箱。山亭区消协积极协调生产商,同意补偿消费者的医疗费用,通过银行汇出医疗费用743元。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定: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。第三十五条规定: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。四十一条:经营者

提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用;《中华人民共和国产品质量法》第四十四条:因产品存在缺陷造成受害人人身伤害的,侵害人应当赔偿医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用。因此,消费者王先生有权要求某农副产品有限公司生产商或者销售者承担损害赔偿责任。

### 买了不久的空调咋就“自燃”了

1000元。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定: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。第四十四条规定:经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损失或者其他损害的,应当按照消费者的要求,以修理、重作、更

换、退货、补足商品数量、退还货款和服务的,按照约定履行。第十八条规定:经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

### 瓷砖商发错货 新房墙面成“花脸”

家住安康花园的刘先生反映他在某建材超市购买某品牌瓷砖用于装修新房,结果经销商在发货的时候发了三种不同的色号,导致铺贴后瓷砖的墙面出现明显的色差,严重影响美观,自己多次找经销商要求重铺或退款都未能达成一致协议。经多番调解,双方都做出了让步,最后商定由经销商一次性支付给消费者2500

元的现金赔偿,双方互不再追究对方责任。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条规定:经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当按照消费者的要求,经修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。消费者与

经营者另有约定的,按照约定履行。《山东省消费者权益保护条例》第十三条第二款规定:经营者未依法或者未按照消费者的约定履行义务,或者因经营者自身的其他原因,给消费者人身、财产安全造成损害的,应当依法承担法律责任,经营者理应承担因此产生的赔偿责任。

(记者 张丽萍)



### 天气转暖 部分叶类菜价格却未降

随着气温的升高,一些时令菜随即被“请”上了餐桌,记者走访发现,随着天气转暖,叶类蔬菜产量上升,时令小野菜走进市场,对叶类菜价格形成冲击,菠菜、油菜等价格均有所下降,而生菜、茼蒿、油麦菜、苦菊等的价格依然高企。

(记者 张莉萍 摄)



### 通讯行业猫腻多 成投诉热点

“我的权益,我做主”早已成为中国消费者最信赖的守护消费品质的舆论阵地。但通讯行业的一些“潜规则”和猫腻充斥市场,让消费者在购买通讯产品时防不胜防,充满了无奈……

#### 消费者的无奈

记者走访市场了解到,近期一位刚买手机的李先生说:“手机商场打虚假广告,对消费者不负责。”挑战消费者的极限,为此刚花费5488购买苹果5S的李先生相当不满。李先生告诉记者,当时在买手机时售货员承诺的很好,后来向售后人员咨询得知,4G业务目前还未普及,现在无法享受到4G业务,这位消费者十分愤慨地说:“买苹果手机的时候承诺享受4G业务,为何付款后才告知消费者目前4G业务还未普及,无法享受此业务呢?”

无独有偶,孙先生也遭遇了售后烦恼。“在商场买了一部手机,回家后却发现是台翻新机!”孙先生告诉记者,“花了1300多元在正规商场买了部手机,回家后却发现该手机是二手手机,里面还存有两张照片,这下我可恼火了,在买手机的过程中,商家一再强调信誉,假一赔十,可经鉴定确实是曾经被用过的。”

按照消费者保护法,孙先生要求商家按照行业规则假一赔十,商家对此事拖延了一段时间,最后无奈之下赔偿了消费者两部手机。“假一赔十我并不是无理讹人,主要是给商家一次警告,以免下次还继续这样欺骗消费者。”孙先生表示,鉴于商家为消费者解决此事的原则上,孙先生最终选择了退让,商家赔偿了孙先生两部手机。

#### “0元购机”陷阱

此外,记者还发现,目前手机市场存在用套餐业务来吸引消费者购买,如充话费赠手机、办宽带赠手机等各种业务。记者随后了解到,目前市场上还推出不少“0元购机”活动。记者对比了多款合约计划的手机发现,用户要想实现“0元购机”,每月的套餐费用都比较高,而越是高端的手机,“0元购机”的套餐起点越高。而这些费用每月都要从用户的账户中扣除,直至24个月的合约期满。因此,用户在选择合约计划时,若一味追求“0元购机”,势必每月要支出高昂的话费,对于平时通话量较少的用户而言无疑是一种浪费。

2012年10月,王女士参加某公司的交宽带费赠手机活动。好景不长,这部“赠机”在不到一年的时间里高昂的话费套餐就迫使王女士想换掉它。王女士由于工作繁忙脱不开身到赠手机公司,就打算不用了,一个月后,随着手机的停机,家里的宽带就停用了,王女士无奈之下找到这家公司,该公司表示该手机绑定宽带,必须用满两年后,才能解除。僵持之下,王女士拨打了12315进行申诉维权。

针对此类现象,一些商场的商家也对此表示无奈,记者采访了我市一家商场的经理,“公司每年都会推出一些新颖套餐或是其他促销活动,对于活动内容也都有其相应介绍,再给顾客罗列这些活动方案时,顾客在自身意愿下购买,随后对套餐感觉不满,经常会找到我们公司,要求退货以及一些相应赔偿。”商家对此也直摇头,“很多时候一些消费者的无理要求,我们只能在合理情况下尽量给消费者满意的答复。”

#### 通信服务业投诉多

近日,枣庄市工商部门召开2014年“新消法、新权益、新责任”主题新闻发布会,会议上发布了2013年全市受理的十大投诉热点和十大维权案例。在今年“3·15”期间,记者了解到,通信服务投诉仍居前列。主要集中在:一是套餐资费不明确、告知不真实;二是部分套餐资费条款设置繁杂且不易理解;三是未经消费者同意擅自更改消费套餐;四是商业短信多,通话及上网效果稳定性差;五是智能手机因软件设置问题,消费者在不知情的情况下自动联网,漫游状态下产生大额数据使用费用。

“手机作为一种通信工具,越来越被称为市民离不开的必需品,通讯行业一些相应的法律法规却为随之跟上。在新的法律法规未完善时,有关部门其实不能以法律不健全作为借口。实际上,不论商家,还是运营商,都有责任和义务来保证手机用户消费者的合法权益。”我市一家律师事务所律师认为。

(记者 邵士营 王萍)