

河北省消费者协会 2017年消费维权十大典型案例

玉米收获机故障频出 消协千里维权得解决

【案情简介】

2017年10月,大名县两位消费者到消协反映,2016年9月在当地某农机公司购买了两台河南某公司生产的穗茎兼收玉米收获机,每台价格18万元。在使用过程中多次出现链条断、料口堵塞、离合轮打滑等机械故障,厂家派技术人员天天给维修。从玉米开始收获到结束整个季节共计15天左右,而这两台穗茎兼收玉米收获机一台正常工作了70个小时,另一台正常工作了108个小时,剩余时间就是维修,无法正常作业。两名消费者认为是收获机设计上存在缺陷,属质量问题,即与经销商联系要求退机,经销商称退机需经生产公司同意,自己无权做主。无奈之下消费者找到大名县工商局、消协投诉。消协积极与经销商和生产公司联系,公司只同意维修,不给退。

【处理过程及结果】

为了维护农民消费者合法权益,大名县工商局组成维权小组前往河南,进行千里维权。在当地工商局的支持下,在法律与事实面前,经历多次调解,厂家与消费者达成协议。厂家同意为消费者更换另一技术成熟的玉米收获机,原机价格高出的6万元,由经销商一次性支付给消费者。双方对此调解都非常满意。

【案例评析】

消费者购买的玉米收获机在使用过程中多次出现机械故障,根据《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》第三十条“三包有效期内或农机产品购机的第一个作业季开始30日内,农机产品因本规定第二十九条的规定更换主要部件或系统后,又出现相同质量问题,农机用户可以选择换货,由销售者负责免费更换;换货后仍然出现相同质量问题的,农机用户可以选择退货,由销售者负责免费退货”。在消协的调解下消费者同厂家达成更换另一技术成熟型玉米收获机,差价高出部分款项退回消费者。

银行存款变保险 “高额”利息有“风险”

【案情简介】

2017年3月28日,消费者张先生到承德滦平县消协投诉称:本人于2011年5月在滦平县某银行办理定期5年存款业务,当时柜员向其介绍了一款保险产品,并许诺此项保险业务高于银行的存款利息,张先生随即办理了该项保险业务。2016年6月1日该项业务到期张先生到银行办理结算,结果实际获得的利息低于同期银行存款的利息,张先生多次联系该银行的客服并与银行协商无果的情况下投诉到县消协。

【处理过程及结果】

滦平县消协受理投诉后,立即联系该银行主管领导和工作人员,经过核实,张先生办理的是是一款保险业务,柜员称:此款保险业务确实有可能高于同期银行定期存款利息,但实际上从合同中看没有明确约定该保险的利息会高于银行定期存款利息的条款。通过反复调解,该银行、保险公司与张先生三方自愿达成协议:由该银行出具现金2000元,该保险公司出具现金3000元共计为消费者张先生补息5000元整,消费者表示满意。

【案例评析】

根据《消费者权益保护法》第二十六条:“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意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、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。”

本案中的“此款保险业务高于同

期银行定期存款利息,”仅是一种“可能性”银行并没有书面约定或采用书面合同将“另一种可能性”提请消费者注意、规避风险,造成消费者财产损失理应承担。以此案例提醒消费者办理各种业务不能只听工作人员说,要将有利的口头承诺落实到书面合同中,并认真阅读合同条款,不要盲目签字办理,以免带来损失。

网购早餐被欺诈骗 经营者顶额赔偿

【案情简介】

2017年8月9日下午定州市消费者协会接到王女士的投诉:2017年8月6日早上王女士在网上购买早餐,她看到百度外卖的网页上粥道馅饼店“营养早餐美美哒”早餐搞活动就购买了5份,共计金额0.05元。购买后百度外卖没有完成订单,王女士心中有些不满。当天中午她又在百度外卖上订购了10份相同的早餐,共计金额0.1元,百度外卖仍然没有完成订单。王女士就给百度外卖的客服打电话,客服的答复让她很不满意,于是来到定州消费者协会进行投诉,要求百度外卖和粥道馅饼店赔偿这次交易造成的损失。

【处理过程及结果】

定州市消协接到投诉后马上找到了百度外卖的负责人了解情况,该负责人解释说由于送餐员的疏忽没有准时把粥送到,此次推出的“营养早餐美美哒”系百度外卖的行为,与粥道馅饼没有关联。他们的客服也向投诉人解释过,可投诉人的情绪很激动并不认同客服的解释。消协工作人员认真听取了双方的说法,并向百度外卖负责人耐心讲解了《消费者权益保护法》的有关条款,使他意识到维护消费者的合法权益是商家的义不容辞的责任和义务。同时也对投诉人进行了劝解,最终双方达成一致:粥道馅饼店赔偿消费者王女士500元。

【案例评析】

依据国家工商行政管理总局《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第(十)项规定,骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务的,属于欺诈行为。经营者利用虚假价格促销,吸引消费者来网店消费,但没有按0.01元一份的价格完成早餐粥订单并及时送货,存在欺诈消费者的行为。根据《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定“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价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。”因此,依据该条款经营者赔偿消费者损失500元,事情得到圆满解决,消费者很满意。

隐瞒车辆信息 消协调解获赔

【案情简介】

2018年2月1日,河北省消费者协会接到石家庄市消费者王女士投诉。王女士于2018年1月30日在河北天和福昌汽车销售服务有限公司购买福特翼博牌轿车一辆,次日在上车牌时发现车身有大量灰尘,且粘附在车身上的灰尘呈现出各种图案形状;后经仔细查看,发现左后门脚踏板有明显磨损。因此怀疑该车辆为展车,并非商家承诺的新车。后与商家协商并未得到满意答复,于是向省消协投诉。

【处理过程及结果】

省消协受理投诉后,经工作人员和消费者共同查看车辆外观,确认消费者反映情况属实。根据《消费者权益保护法》第八条,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者在购车时商家故意隐瞒了车辆真实信息。通过调解,经销商为消费者免费处理汽车外貌并给予消费者1000元赔

偿。

【案例评析】

本案例中,王女士是为生活消费需要而购买的乘用车,属于生活消费的用途。

《消费者权益保护法》第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”

快递物品丢失 消协调解获赔

【案情简介】

辛集市的王先生在该市内某快递公司给在外地上学的孩子寄出了一个包裹,孩子迟迟未收到。于是王先生到快递公司询问,快递公司工作人员查询后告诉王先生该包裹已丢失。快递公司工作人员告知王先生,按照相关的规定,包裹遗失的赔偿标准仅是3倍的邮费。王先生要求快递公司按丢失物品的实际价值赔偿,被对方拒绝。多次交涉未果,王先生来到辛集市消费者协会进行投诉。

【处理过程及结果】

辛集市消协联系双方详细了解了事情的经过。据王先生介绍,包裹里的物品价值1300元,按快递公司赔偿标准,只赔偿邮费的3倍无法接受。

快递公司表示,由于王先生在邮寄包裹时没有保价,公司只能按照《邮政法》相关规定,赔偿消费者邮费的3倍。经过调查了解,消协工作人员认为,快递不属于《邮政法》所述的邮政,不适用《邮政法》关于赔偿限额的规定。王先生的包裹丢失应该适用《合同法》、《民法总则》的一般规定,快递公司对王先生的损失必须承担赔偿责任。

消协工作人员向双方当事人阐述了《邮政法》《合同法》的相关法律条款,经过多次协调,快递公司向王先生一次性补偿1300元,王先生表示满意。

【案例评析】

本案中,双方争议的焦点在于快递包裹遗失是否适用《邮政法》的3倍邮费赔偿限额规定。

《邮政法》第四十七条规定:“邮政企业未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的,按照实际损失赔偿,但最高赔偿额不超过所收取资费的3倍。”但这指的是“给据邮件”的赔偿标准。关于快件的赔偿,根据《邮政法》第四十五条、第五十九条的规定,只能适用有关民事法律的规定,而不适用《邮政法》第四十七条的3倍邮费赔偿限额规定。如果快递公司将自己的赔偿责任限额设定为远远低于物品的实际价值,则有违《合同法》的公平原则和诚实信用原则。由此,根据《合同法》第一百一十三条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失”。该快递公司未履行合同义务,造成包裹丢失,王先生可以向快递公司要求赔偿其实际损失。

深绿豆角变黄色 联合维权获赔偿

【案情简介】

2017年6月7日顺平县消费者协会接到当地消费者赵女士投诉,反映她分两次在顺平县丰收种子站以每斤5元的价格购买了300斤美国黑眼豆种子。因为是基地种植,加工出口必须保证质量符合出口标准,

长出来的豆角必须是深绿色的,在购买时,赵女士一再向顺平县丰收种子站负责人保证质量没问题。6月2日豆角成熟采摘时发现果实全部是黄色,不符合加工出口要求,给消费者赵女士造成很大的损失。赵女士要求顺平县丰收种子经营部赔偿,多次协商未果,于是向顺平县消费者协会投诉,要求依法解决。

【处理过程及结果】

接到投诉后,顺平县消费者协会经调查,证实消费者反映情况属实。鉴于是否属于种子质量问题还需农业主管部门进行鉴定,根据《种子法》的规定,迅速将本案件移交农业部门进行处理。通过农业部门鉴定确实属于种子质量问题。经调解双方达成协议:顺平县丰收种子站一次性补偿消费者35000元。没收假冒伪劣种子10斤,后期执法人员责令经营者停业整顿。

【案例评析】

根据《种子法》第四十六条“种子使用者因种子质量问题或者因种子的标签和使用说明标注的内容不真实,遭受损失的,种子使用者可以向出售种子的经营者要求赔偿,也可以向种子生产者或者其他经营者要求赔偿。赔偿额包括购种价款、可得利益损失和其他损失。”因农作物种子在质量上存在问题,致使种子使用者因此遭受损失时,由出售种子的经营者承担赔偿责任。同时根据《消费者权益保护法》第五十二条规定,“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、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民事责任。”在本案中,经营者销售的美国黑眼豆种子不能达到收购要求,给消费者造成很大的损失,所以损失应该由经营者赔偿。

地暖分水器漏水 消费者获得赔偿

【案情简介】

消费者曹女士向迁安市消协高新区分会投诉称:因新房装修,于2016年7月份从迁安市某材料经销店购买了地暖分水器,在2017年2月6日中午突然发生爆裂,导致暖气漏水,造成家里木地板、家具、墙壁纸等全部被泡,直接经济损失30万元。她多次找到经销商某材料店要求赔偿损失,经销商答应只能赔偿一部分,双方在赔偿额度上产生分歧。无奈,曹女士前来投诉。

【处理过程及结果】

受理了消费者曹女士的投诉后,消协工作人员到消费者家里勘察了解情况,基本确定了损失程度大概在10-15万左右;当日下午又找到经营者的商店进行调查询问。经调查,曹女士的反映的情况属实。高新区分会根据《消费者权益保护法》、《产品质量法》的相关规定,就赔偿额度对双方进行调解。最终经营者某材料经销店与消费者曹女士达成一致:经营者一次性赔偿消费者曹女士各种经济损失13万元,问题得到圆满解决,双方非常满意。

【案例评析】

这是一起因产品质量引起的纠纷,《消费者权益保护法》第五十二条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、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民事责任。”本案经营者应该依法为消费者曹女士的损失进行民事赔偿。

预付卡消费陷阱多 消协调解争争端

【案情简介】

2017年3月23日消费者袁女士到唐山市路北区某商场买菜时,被某美容美体店的宣传广告和工作人员

的现场讲解吸引,就进店参加了抽奖活动,并做了全身按摩。在做按摩的过程中店里的工作人员向袁女士推荐该店的美容美体项目并且称该项目效果好、见效快、无副作用。袁女士听完介绍后支付了16900元,用于全身经络的按摩。但当晚回到家中发现胸前出现红肿、发痒、刺痛等症状,随即消费者到医院诊治被鉴定为接触性皮炎,袁女士认为自身权益受到了极大的侵害,于是找到商家要求退还全部费用,但商家并不买账,以各种理由拒绝了袁女士的要求,无奈之下袁女士找到了路北区消费者协会寻求帮助。随后路北区消费者协会又陆续接到两位消费者投诉该店,并要求退款赔偿。

【处理过程及结果】

路北区消费者协会接到袁女士投诉后,立即与该店负责人取得联系并核实情况,根据《消费者权益保护法》有关规定对经营者进行了劝导,但经营者态度强硬拒不配合调解。随后工作人员积极联系该店所在辖区的工商分局,根据《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、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十五日未退款的,视为故意拖延或者无理拒绝。”决定对该店的不合法经营行为进行立案查处,最终经过消协工作人员的反复耐心调解,经营者同意退还三位消费者的办卡费用共计22200元。

【案例评析】

《消费者权益保护法》第五十二条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、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民事责任。”依据上述条款,消协工作人员依法调解,最终为消费者挽回了损失。

购房遇新政 调解退定金

【案情简介】

2017年2月12日,消费者奚红祥向廊坊市固安县中鼎房地产开发有限公司交纳1万元现金作为购房意向金,后又按要求再交4万元意向金可优先选房,在订立认购协议时向5万元作为定金为奚女士开具了收据。认购协议签订5日后,房产销售人员告知奚女士因国家购房新政出台,首付款比例提高。奚女士因首付款比例提高无力购买,多次与开发商协商解决未果,要求退回全部定金,开发商一直推诿拖延不予退款。奚女士于2017年5月向固安县消费者协会投诉。

【处理过程及结果】

接到投诉后,固安县消协立即组织人员调查核实,并约谈开发商,经调查投诉情况属实。在调解过程中,开发商更换了原有的销售人员,一度使调解陷入僵局,消协人员克服重重阻力,查阅了与商品房销售纠纷有关的法律、法规。依据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第四条规定,国家限购新政的出台,就属于不可归责于双方当事人的事由,提高首付款比例涉及的款项大幅度提高,间接提高了购房者的购房成本,使得双方订立合同的基础改变,购房者不应承担违约责任。最终,开发商退还了消费者全部定金5万元。

【案例评析】

国家加大对房地产业的宏观调控以来,这样的情况颇为普遍。但开发商拒绝退还定金的做法缺乏法律和合同依据,因为这种情况属于不可归责于当事人双方的事由。

此案主要涉及的是定金问题。在商品房销售过程中,开发商与购房者之间,会通过签订认购、订购等方式向购房者收取定金,作为订立《商品房买卖合同》的担保,亦即人们所说的“订约定金”。如购房者无故不订立合同的,开发商有权不退还定金,开发商违约不订立合同的,应当向购房者双倍返还定金。根据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第四条规定:“出卖人通过认购、订购、预订等方式向买受人收受定金作为订立商品房买卖合同担保的,如果因当事人一方原因未能订立商品房买卖合同,应当按照法律关于定金的规定处理;因不可归责于当事人双方的事由,导致商品房买卖合同未能订立的,出卖人应当将定金返还买受人。”

本案中 即使购房人已经签订了商品房买卖合同,在国家限购新政的出台情况下仍然享有合同解除权,开发商无条件退还消费者全部定金。

家用新风机出异味 消协调解商家退货

【案情简介】

2017年3月,消费者王先生在某经销商处购买了一台价值25500元的家用新风机,使用时间不长就发现机器工作时出风口释放出刺鼻的气味,家人不同程度的感到身体不适,经销商派工作人员上门检查,确认是新风机机器内部的隔音棉晾晒时间不足,导致甲醛等污染物超标,通过出风口排放到了室内。经销商在征得消费者同意后,为消费者更换了一台新的机器,并保证新机器不会发生前次的事件。结果新换的机器使用一段时间后,消费者依然感到新风机有异味。消费者鉴于第一台机器的问题,怀疑新换的机器也有问题,于是向经销商提出退货的要求。但是经销商认为消费者已经使用过一段时间,现在提出退货,不是产品的质量,退货理由不足。在双方经过几次协商而无果的情况下,消费者投诉到石家庄市消协,请求帮助。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,该市消协经了解,消费者反映的情况基本属实,但经销商认为为消费者新换的机器在打开包装后进行了检测,消费者也使用了很长一段时间,期间并未提出有问题,现在突然提出退货,且消费者也没有证据证明机器确实有质量问题,所以无法同意消费者的退货要求。由于没有该机器过滤、排出的空气是否洁净、安全的检测报告,市消协的工作人员也无法判断该产品是否存在质量问题,只能做消费者、经销商双方的思想工作,经过几次调解,最终使双方达成调解协议:经销商扣除10%的机器成本费用,作退货处理。消费者表示非常满意。

【案例评析】

依据《消费者权益保护法》第七条规定:“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。”

本案中,消费者使用的第一台机器因为生产者的原因已经给自己及其家人造成了身心的伤害,更换的新机器同样有异味,消费者以为使用一段时间后味道会自然消失,所以没有及时提出疑问,到后来发现异味始终得不到消除后才提出退货,虽然消费者无法提供该机器确实有质量问题的质检报告,但经营者理应承担诚实守信的经营原则、对消费者负责的态度,于情于理都应该为消费者做出退货的解决方案。