

》》》 聚焦3·15 系列报道

# 记者撷取维权典型案例 市消保委就此进行剖析 “3·15”来临,以案说法教您做一个“精明”的消费者



送来的货物与原定的货物不一致。定金、订金到底有何区别？买回家的电器屏幕竟有破损。这些糟心的经历你是否也碰到过？当你遇到消费侵权行为，你知道该如何维护自己的合法权益吗？又到一年3.15，消费者维权再度成为热门话题，其实消费者维权行动一直在进行，在市消费者协会调解处理的众多案件中，记者撷取了几个消费者维权典型案例进行剖析，以提升广大消费者的维权意识和维权能力。

## 案例一：石材商擅自违约 被退一赔三

### 【真实案例】

2016年8月,市民吕先生要对城区的一处新房进行装修,当时,他与我市一家石材店协商后确定,由该店提供香奈金品种大理石,并约定单价275元每平方米,同时对大理石的加工费用进行了约定。同日,他向该店支付了定金2万元,该店出具了订单一份。此后,该店陆续向他提供了大理石。同年12月,吕先生检查验收时,发现已经完工区域中,除一楼客厅和餐厅地面的大理石系符合指定的石材香奈金外(价款12476.75元),客厅餐厅墙面、楼梯间墙面、踏步、转台以及线条、窗台板的大理石均为非指定石材。对此,口头通知该店对上述区域予以拆除返工,但未果。去年4月28日,他正式向该店发出书面通知,催促其拆除不符合指定石材

### 【调解结果】

市人民法院一审认为,本案案由应为定做合同。根据我国《合同法》第256条规定,定做提供材料的,定做应当按约定提供材料。本案中,原告吕先生向被告永康市某石材店购买的石材,为福建某石材店生产的香奈金品种大理石,但被告提供的石材为非指定石材,其故意隐瞒大理石真实情况的违约行为,给原告造成了一定的损失。同时,基于原告将上述情况通知被告后,被告进行了部分大理石的拆除,并表示同意予以

### 【消费提示】

最近一段时间,我市12315接到的家庭装修类消费投诉比较多,其中反映商家欺诈消费者的不少。市人民法院依法判决上述石材商家退一赔三,且已生效的这个典型案例,对相关消费者和商家都有教育和警示意义。近日,市

并要求返工,该店店主签字确认5月10日前拆除。5月3日,该店请第三方(杨某)到现场对部分区域的大理石进行了拆除,部分未拆除。为此,他要求该店继续拆除更换并赔偿损失,但双方未能达成一致。随后,吕先生投诉到市市场监管局12315,经过行政调解不成功。之后,吕先生以该店欺诈消费者为由,将其告到永康市人民法院,要求该店退回定金2万元,增加赔偿所购价款三倍赔偿金共24.998184万元,承担诉讼费用,同时解除双方的合同关系。与此同时,某石材店也以吕先生未支付余款为由,反诉到该法院,要求吕先生继续履行定做合同,并支付剩余货款83775元,如果不能履行,赔偿损失67841元,并且承担诉讼费用。

更换的事实,可以认定被告在合同履行过程中确实存在欺诈行为。据此,根据我国《消保法》第55条第一款之规定,被告应当加倍赔偿原告所购价款的三倍赔偿金。考虑到原告为购买并定做大理石只支付了定金2万元,剩余大理石的定做款至今未支付,故法院认定被告在扣除符合指定石材的价款即12476.75元外,剩余7523.25元应予返还,并应赔偿原告所购价款的三倍赔偿金即22569.75元。

市场监管局12315工作人员发布消费提示,提醒相关消费者要有合同和证据意识,提醒商家要诚信经营,如果欺诈消费者,被消费者投诉、举报或者起诉,将按规定进行赔偿。

## 案例二：按摩不当致腰部受伤,顾客向理发店索赔

### 【真实案例】

事件的主角是我市市民王先生,被投诉的理发店是王先生平时常去的,不仅从事美发业务,还提供按摩服务。日前,市民王先生来到某理发店洗头,之后照例进行了一次按摩。当天的按摩师傅和以前的不一样,但他也没在意。王先生事后回忆说,当他躺下后才发现,新的按摩师傅按摩力道不小。好几次按到腰部的时候,我都感觉按摩师傅太用力了,疼得叫她下手轻一点。王先生说。随后,按摩师傅听从了他的吩咐。

### 【调解结果】

在调查中,市消保委通过医院凭据,确认了王先生存在受腰椎盘突出困扰的事实。但问题的关键是,王先生提出的腰部受伤,是否因理发店按摩师傅按摩不当所致?对此,理发店方坚决否认,认为没有直接证据能够证明腰伤是按摩师傅太用力所致。

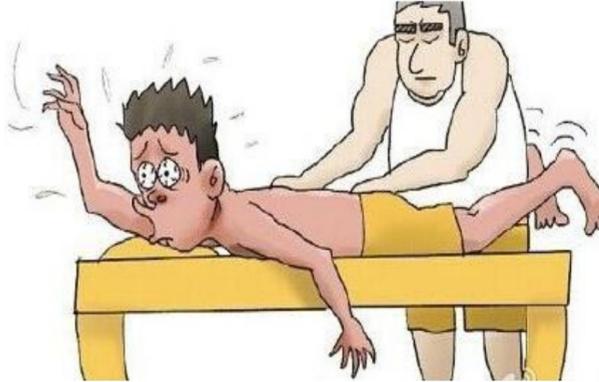
### 【消费提示】

市消保委工作人员介绍,根据《浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法》第24条规定,从事美容美发业的经营者,应当事先向消费者明示美容美发达到的效果、美容美发后应注意的事项。美容美发达不到约定效果的,应当按照消费者的要求给予重作或者退还已收取的费用,给消费者造成人身伤害以及其他不良后果的,应当承担

20分钟后,王先生结束按摩坐起身,嘴上还责怪了按摩师傅几句。下了床后,我感到左脚有点麻木。王先生说,没想到这竟然是自己身体不适的开端。原来,王先生此前就因为腰椎盘突出去医院就医,且即将结束治疗。但自那天接受按摩后,接下来的两天里,王先生始终感觉自己腰椎盘突出部位不舒服。肯定是按摩师傅太用力,又把我的腰按伤了。之后,由于与商家协商未果,王先生遂进行投诉。

被投诉理发店经理在调解中提议:在不能确定投诉人在该店接受洗头按摩过程中技师是否按摩不当的情况下,他给予投诉人50元钱,一次性解决此事。但是,并不承认该店对此事负责。最终,投诉人王先生表示同意。双方在投诉调解书上签字。

担民事赔偿责任。非医疗机构不得从事整容、整形项目。据了解,美容分为医疗美容和生活美容两大类,这两者的法定要求、执业人员和机构、主管部门都是不同的。对此,市消保委提醒,特别是患有腰椎盘突出等各类疾病的消费者,有疾病要到正规医院治疗,不要到只能从事生活美容的经营场所接受医疗美容服务。



## 案例四：永康买彩电江西开箱见屏裂起纷争

### 【真实案例】

吴先生夫妇是江西景德镇人,在永康工作。日前,夫妻俩来到城区某商场,购买了一台55英寸的某品牌液晶彩电,花了5500元。第二天,商场就把货送到他俩在永康的暂住地,但因为这台彩电是要带回江西老家的,所以一直未拆箱。后来吴先生将彩电运回老家,花钱请来厂家授权的当地该品牌售后服务部的技术人员,上门进行拆箱安装。结果一开箱就发现该彩电液晶屏右上方和右下角靠下部位都有一大块破碎了,其中右上角屏幕破碎情况严重一些。新买的彩电好端端的怎么会破碎?吴先生马上打电话给未返乡的妻子,让她出面和商场协商换彩电。商场工作人员将相关单据和照片发给厂家,问过告知吴先生的妻子,厂家不愿意更换,商场也无法进行三包。当天,吴先生的妻子将此事投诉到12315,要求商场更换彩电。

角和右下角靠下部位都有一大块破碎了,其中右上角屏幕破碎情况严重一些。新买的彩电好端端的怎么会破碎?吴先生马上打电话给未返乡的妻子,让她出面和商场协商换彩电。商场工作人员将相关单据和照片发给厂家,问过告知吴先生的妻子,厂家不愿意更换,商场也无法进行三包。当天,吴先生的妻子将此事投诉到12315,要求商场更换彩电。



## 案例三：千元订金 退不退引发系列闹剧

### 【真实案例】

这起纠纷的主角,一边是市民徐先生,另一边则是城区的一家金店。纠纷得从2015年12月20日,徐先生在这家金店预订了总价值3.36余万元的黄金首饰说起。当时,徐先生在该金店预订了九件黄金首饰,价值33674元,他预付了1000元订金。为此,店员开了三张销售凭证,其中一张上写明该店已收订金1000壹仟元整等内容。后来,因在货比三家后觉得买贵了,徐先生的家人没有去付款,他也致电金店说明情况,并与店主商定用1000元换购该店其他商品。此后,他因工作忙,销售凭证没找到

### 【调解结果】

一起纠纷,两个投诉。12315工作人员认为,这1000元订金该不该退,关键要看这笔订金交付后顾客有没有再次到该店使用抵消?关键要看双方举证的情况。一方面,徐先生手持有包括订金说明在内的相关销售凭证3张,凭证上有商家公章和店员签名。另一方面,商家却拿不出徐先生已将订金用于消费抵消的证据。12315工作人员认为,根据最高人民法院《关于民事诉讼证据的若干规定》第2条、第5条规定,店方应该承

### 【消费提示】

担举证不能产生的不利后果。针对商家的反投诉,12315工作人员调查认为,徐先生的举动不利于这个消费纠纷的解决,因为其所发内容中的部分事实属实与否难以定论。经协商,双方最终搁置争议达成协议,金店当场退还徐先生1000元订金,徐先生则通过其妻子的朋友圈为此前的不当行为向该店道歉。此外,如果金店找到了徐先生夫妇已在该店购物消费、用以抵消千元订金的销售票据,双方自愿另外协商解决。

### 【调解结果】

市市场监管局工作人员调查后认为,该彩电在顾客老家开箱时发现屏裂的情况属实,双方争议的焦点是该彩电液晶屏在何时破损?经协商,双方达成和解协议,被投诉商场承诺尽快给顾客上门调换同品牌同规格的原装液晶屏幕,在顾客验收完好后再支付给换屏维修人员1500元,其余费用由商场承担。

### 【消费提示】

市市场监管局工作人员提醒市民,在购买大型家用电器时要到大型的家电卖场或专卖店购买品牌产品,在选购前要先了解产品的信息,做到货比三

原因,一直没有去该店。一晃一年过去了,等徐先生到该店提起订金之事,店方不承认有这回事。于是,他致电12315反映了此事。接到投诉后,市市场监管局马上联系双方,协商解决此事。可是,没过几天,双方都气得向12315诉苦了。店方来人称,徐先生擅自将订金之事发到朋友圈,指名道姓说该店不讲诚信等,损坏该店名声。更严重的是,因此导致个别网站也曝光了此事,幸亏店方及时发现后要求顾客和该网站删除相关内容。所以,该店反过来向12315投诉,要求徐先生和该网站公开道歉,恢复其名誉。

圈吐槽、朋友转发朋友圈、网站跟进宣传、举证维权等六个方面要慎重,网上网下的一举一动,都要在法律规定的框架下进行。

家,理性对待打折促销活动,家电送货到家时,要当场验货,仔细检查产品的外观及各项功能,要问清楚产品的售后服务等相关信息,保留好购物凭证。

## 案例五：顾客超市里 未买单先开吃

### 【真实案例】

日前,我市一家商场打折促销搞活动,店内人满为患买单速度慢,一名顾客自选了一袋散装的零食后,未称重未买单,就在店内啃了几颗,果壳落在了地上,店员发现后现场拍了照,还随意拣了一袋相同的商品让她买单,顾客因此觉得受到侮辱。而商场方面称,未买单就开吃,顾客是不对的,商场防损经理只叫顾客买4.67元干果的单,是仁至义尽,尽最大努力了,商场至今没有收顾客一分钱,也不要她赔偿一分钱,店员拍了顾客坐在店内吃干果、有果壳掉地上的照片一张,没有发给任何人。为此,商场和顾客均觉得自己在理,于是打电话进行投诉。

### 【调解结果】

接到8890交办单后,市市场监管局12315工作人员邀请双方到场,进行调查,基本情况属实。经永康市场监管局12315工作人员调解,双方达成和解协议三条:首先,顾客为当日的错误行为,向商场方面赔

### 【消费提示】

礼道歉。其次,商场方面为店员在处理此事过程中的态度、方式不当,向投诉人赔礼道歉;第三,投诉人到商场拿回自选后未买单的这袋干果,同时支付货款4.67元。其他双方互不追究。

## 案例六：购车做足功课 以免遭损失

### 【真实案例】

2017年6月15日,市民王先生在我市某汽车销售4S店购买了一辆现代牌汽车,当时购车的时候咨询商家,商家回复称是2017年款的朗动车子,随后消费者支付了3000元的定金。事后消费者通过官网查询该车型并没有2017年款,次日,消费者王先生到

### 【调解结果】

市消保委接到消费者投诉后,立即组织工作人员开展调查并组织双方进行现场协调。经调查,商家称该车是当时市场上最新的款式,为2017年生产的,该车还未有2017款的车子上市,同时商家提供了一份当时的订购合同,上面

### 【消费提示】

《消费者权益保护法》第二十条规定:经营者向消费者提供有关商品或服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。作为经营者,自己应当全面了解产品的相关信息,以帮助消费者选择产品。因此汽车销售4S店应当根据相关法律的规定提供全面、真实的车款。在此,特别提醒消费者,在购买商品和服务之前,有必要事前做足功课,了解清楚后再做交易。

店里再次咨询,商家承认是2016年款车型并表示是2017年生产的,消费者觉得不合理,因为当时咨询的时候商家就称是2017年款的,4S店隐瞒了这一汽车相关信息。为此,王先生立即向市消保委进行投诉,要求商家把定金退回。注明为朗动1.6尊贵型,未见有2017款的字样,消费者称是商家口头告知并提供了微信上的聊天记录的相关证据。经协商,最终双方达成一致协议,商家退还消费者购车定金3000元人民币,双方无异议。

