

市消协发布 2018 年十大投诉典型案例

(上接 05 版)

【案例六】

未成年人买香烟 家长要求退货退款无果

2018 年暑假期间,消费者王先生 13 岁的儿子独自在一家小超市花 630 元购买了 3 条某品牌香烟。王先生发现后与小超市商量退货退款无果,就投诉到了市消协。

市消协调查了解后,确认王先生反映的情况属实。《民法通则》第十二条规定:“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人,可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动;其他民事活动由他的法定代理人代理,或者征得他的法定代理人的同意。”《烟草专卖法》第五条规定:“劝阻青少年吸烟,禁止中小学生吸烟。”《未成年人保护法》第三十七条规定:“禁止向未成年人出售烟酒,经营者应当在显著位置设置不向未成年人出售烟酒的标志;对难以判明是否已成年的,应当要求其出示身份证件。”经市消协调解,超市同意退还两条香烟购烟款 420 元,抽掉的另一条香烟不予退款。

【案例七】

超市买到变质肉 理应获得三倍赔偿

2018 年 6 月,一对年轻夫妻在市区一家超市花 70 元购买了盒装肉类加工食品,回家打开食用时却发现肉已经变质,于是投诉到市消协。

经市消协查看,食品散发着恶臭的气味却还在保质期内,是食品的外包装上有破损引起的。《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条规定:“销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求,销售失效、变质的商品。”《消费者权益保护法》第五十五条规定:“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的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。”最终,超市赔偿消费者 500 元。

【案例八】

新手机第三天就黑屏 商家不予更换

消费者林女士于 2018 年 8 月在市区一家手机店花 2200 元购某品牌手机一部。购买后的第三天,林女士发现新手机出现黑屏现象,立刻向手机店反映。销售人员说是软件出了问题,恢复出厂设置后就会好,让林女士再观察两天,如果再出现类似的问题可以更换新机。两天后黑屏现象依然存在,林女士就找到手机店要求更换新机,但商家告知林女士不属于质量问题不予更换。在协商未果的情况下,林女士投诉到市消协。

经市消协调查了解,手机连续出现黑屏完全是质量问题,退货没有商量。《消费者权益保护法》第二十四条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退

货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”最终,手机店为林女士更换了同型号的新机。

【案例九】

定金如何退 法律有规定

2018 年“五一”过后,消费者张先生计划对原有的住房进行内部装修。对几家装修公司考察后,张先生最终与市区一家装修公司签订装修合同,并交纳 3000 元定金,合同双方约定定金保留 5 天。在这之后因家中出现意想不到的变故,急需用钱,张先生在约定的 5 天时间内与装修公司联系,要求装修公司按照合同约定退回定金。装修公司却以已经筹备了装修材料、进行了设计为由拒绝退还定金。张先生投诉到了市消协。

经市消协调查了解,张先生反映属实。《消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”《合同法》第四十五条规定:“当事人对合同的效力可以约

定附条件。附生效条件的合同,自条件成就时生效。附解除条件的合同,自条件成就时失效。当事人为自己的利益不正当地阻止条件成就的,视为条件已成就;不正当地促成条件成就的,视为条件不成就。”经市消协调解,装修公司最终退还消费者 3000 元定金。

【案例十】

商家弄错轮胎尺寸 消费者要求赔偿不成

2018 年 12 月,消费者蔡先生到市消协诉说自己遭遇的烦心事。原来,2018 年 4 月蔡先生在市区一家汽车维修店更换了两只轮胎,每只 1070 元,两只共计 2140 元。用了不到半年两只轮胎相继出现鼓包现象,蔡先生就到汽车维修店询问是否是轮胎有质量问题。维修人员将轮胎发回原厂进行技术鉴定,经鉴定轮胎不存在质量问题。那问题出在哪里呢?蔡先生意识到原来是维修人员疏忽大意将轮胎的尺寸弄错了,也就是说轮胎的尺寸和轮毂不合槽行驶碾压造成的鼓包。问题的根源找到后汽车维修店不承认是尺寸弄错了,在赔偿问题上协商不成,蔡先生投诉到了市消协。

经市消协调查了解,蔡先生反映的情况属实。《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。”经市消协调解,汽车维修店免费为蔡先生更换了两只新轮胎。



一站式空间设计装修 专业服务

— 专注广告装饰照明 26 年

绿色环保 品质保证

室内

工装

家装

改装

河南省丽光装饰工程有限公司
地址: 建设路东段 20 号
电话: 0395-2158498

