



市消保委权威阐释消费者权益 3·15 来临 ,以案说法教你维权(一)



又是一年 3·15 国际消费者权益日 ,消费者如何才能维护自身正当的消费权益?市消保委对部分消费侵权案例进行深入剖析 ,并且根据案例阐释相关法律依据 ,达到公开曝光和消费警示作用的同时 ,帮助消费者学会主动维权。

记者 吕高攀 通讯员 翁长武

案例一 :购物时未告知顾客相关事项和规定 12315 观点 :店方未依法尽到说明义务要担责

近日 ,应女士在城区一家品牌专卖店购买了一双红色运动鞋 ,原来标价888元 ,打5.5折后 ,实付488元。

当时 ,这双运动鞋是直接摆放在店内货架上的 ,配套的鞋盒、合格证、使用说明书等包装没有同台陈列。事后 ,应女士清洗了一次鞋子后发现褪色严重 ,感觉有问题。

当天晚上 ,她回店理论 ,要求换鞋 ,结果遭拒。对水洗褪色的问题 ,店方说 ,这双鞋子不能水洗 ,鞋盒里的说明书上有写明。

应女士打电话投诉到 12315 ,要求专卖店换一双新鞋或者赔钱。

调解时 ,店方承认 ,卖鞋时 ,小应没有问及 鞋能不能水洗 等问题 ,店员也没有主动说。店方还表示 ,当时 ,是顾客自己不要鞋盒等包装 ,现已找不到 ,鞋子卖出去近一个月后变

样 ,不是产品质量问题不 三包 。

至于顾客对鞋真假的疑问 ,店方表示 ,该店专卖品牌正品 ,是外国公司授权国内一厂家生产 ,同一个品牌货的产地不同 ,售价也有差异 ,相较而言 ,进口货比国货更便宜。

市市场监管局 12315 工作人员调查后发现 ,从双方提供的实物照片和现场检查发现 ,该店卖给小应的运动鞋水洗褪色(染色)比较严重 ,左鞋垫最上面只剩下蓝色的底层 ,情况均属实。

12315 工作人员认为 ,这种运动鞋不能水洗 ,销售时店员未将这一重要内容事先告知消费者 ,也没有将印有 该品牌运动鞋质量 三包 规定 使用注意事项 鞋面清洁 等内容的合格证提供给消费者 ,应该认为店员未尽到说明义务有过失 ,该专卖

店依法要担责。

其次 ,卖给消费者小应的运动鞋水洗褪色(染色)比较严重 ,应该视为该商品有使用性能的瑕疵 ,店员事先未说明 ,该店作为销售者 ,根据相关法律法规要先 三包 。

第三 ,在这件意外事件中 ,消费者也不是一点过失都没有。买鞋时 ,消费者小应不要鞋盒 ,客观上导致鞋盒上标注的信息 ,未拿到放在鞋盒内的合格证 ,导致合格证上标注的产品使用注意事项 鞋面清洁 、厂家自定的 质量 三包 规定 等重要内容 ,自己不能看到和事先注意防范。对因此造成的该鞋水洗褪色(染色)损失 ,还有回家路上红水滴落殃及另一双鞋的损失 ,小应也有一定的过失 ,依情理也应该承担相应的责任 ,不能完全免责。

案例二 :自行运输未拆封彩电时裂屏 12315 观点 :商场未能举证不能免除 三包 责任

1 月 ,来自江西的吴先生夫妻俩来到城区某商场 ,购买 55 英寸的某品牌液晶彩电一台 ,花了 5500 元。第二天 ,商场送货上门 ,因为这台彩电是要带回江西老家的 ,所以一直未拆箱。

放假后 ,吴先生高高兴兴地带着新彩电回乡。到家后 ,吴先生花钱请来彩电厂家授权的当地该品牌售后服务部的技术人员 ,上门拆箱安装 ,结果一开箱就发现该彩电液晶屏幕右上角和右下角往下部位有一大块已破碎 ,其中右上角屏幕破碎情况最严重。安装服务方因此暂停了相关工作 ,并出具了 某某电视故障机鉴定单 一张 ,在 屏状态 一栏勾明是 屏裂 ,故障现象 一栏写明是 开箱破屏 。

新买的彩电好端端的怎么会 开箱破屏 ? 吴先生马上打电话给妻子 ,让她出面和商场协商换彩电。结果 ,厂家不愿意更换 ,该商场也无法 三包 。

到 12315 接受调查时 ,被投诉商场方面坚称 :该彩电没有质量问题 ,送货到顾客暂住地、交到顾客手里时都是好好的。从屏裂状况看 ,不排除顾客方面在暂住地存放期间或者返乡运输途中意外损坏的可能。

市场监管局 12315 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幕在交付顾客时是否有质量问题。对此 ,目前双方都难以举证。

但是 ,被投诉商场将该彩电交付顾客时没有依法尽到开箱检验和调试等法定义务 ,未能按照我国《消保法》第 23 条规定 承担有关电视机瑕疵的举证责任 ,也未举证证明顾客方面存在 因使用、维护、保管不当造成损坏 等依法可以不 三包 的情形 ,这也是事实。由于被投诉商场无法举证 ,所以不能免除 三包 责任。

经协商 ,双方在不能确定争议彩电屏裂的责任在何方的情况下达成和解协议 :考虑到过年放假、换液晶屏费用高等因素 ,被投诉商场保证在今年 2 月底之前给顾客上门调换好同品牌同规格的原厂原装液晶屏幕后 ,在顾客验收完好时再支付给具体换屏维修人员 1500 元 ,其余换屏费用由被投诉商场承担。

案例三 :车停酒店被刮 酒店该不该赔 12315 观点 :酒店未依法 尽到安保义务要担责

今年年初 ,开车返乡过年的方先生入住城区某酒店。退房时 ,他将该车从酒店后小区移停到酒店大堂门前免费停车场的车位上。

当方先生再次回到停车地点时 ,他发现自己的车右前轮挡水板部位有多处被刮碰过的痕迹。

方先生马上与酒店保安、经理等人取得联系 ,双方一起查看了车损现场 ,以及酒店的监控录像 ,本想借此查出肇事者 ,查清楚当天上午车停酒店期间有无被其它车辆刮碰留痕的情况 ,结果没能如愿。

酒店方表示 ,酒店一直有保安在现场巡视 ,未发现有车刮擦的情况 ;查看车损现场时 ,也未看见有两车刮碰产生的车漆碎屑掉落在地上的情况。而停在该车旁边、有刮碰嫌疑的车辆已经驶离酒店 ,无从查证。

综合上述各种情况 ,酒店方面认为 ,不能肯定该车就是当日停在酒店时被刮碰的 ,更何况停车是免费的 ,酒店没有责任。

无奈 ,方先生投诉到市市场监管局 12315 ,要求该酒店拿出此事跟酒店无关的证据 ,没有证据的话 ,要求酒店赔偿他估算的修车损失的一半。

在这件意外事件中 ,酒店有没有责任?酒店该不该赔偿?市市场监管局 12315 工作人员调查后认为 ,在这起住宿车停酒店发生车损纠纷中 ,三方当事人之间有两个法律关系 :

首先 ,车主方先生和肇事者之间是直接的汽车损害赔偿法律关系。酒店不是刮碰车损的肇事者和车损赔偿的第一责任人。

其次 ,消费者方先生和酒店之间是以住宿服务为主要内容的消费合同关系。酒店方面依法应当对消费者尽到安全保障义务 ,对消费者未尽到安全保障义务 ,造成消费者损害的 ,应当承担侵权责任。

退房时 ,方先生发现停在酒店免费停车场的私家车右前轮挡水板部位有多处刮碰痕迹 ,这是事实 ,双方对车损留痕产生的时间、产生的地点等有争议。

酒店让消费者免费停车 ,是酒店为实现营利等目的而向消费者提供的免费配套服务 ,是住宿服务的自然延伸 ,酒店应该对消费者尽到基于双方之间的消费合同关系而产生的附随注意义务。免费停车服务不免责 ,酒店因监控设施不完善或者因疏于防患等过错 ,致使消费者财产伤害的 ,依法应该承担相应的赔偿责任。

