

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(二)

案例四:正常使用的手机弯曲不保修?

12315观点:谁卖谁负责 三包

去年5月,方女士在城区一家手机店购买了一只16G土豪金iPhone6(行货移动版)手机。

2月,方女士因为手机电池问题送去保修,结果遭拒。原因是这只手机弯曲了,全部故障都不三包,要修理得自费。

还在保修期内的手机,为什么不三包?方女士很疑惑。

市市场监管局12315工作人员调查时发现,该iPhone6手机确有弯曲现象,弯曲部位主要是手机的中部,把手机侧放时,能更清楚地看到弯曲。现场检查时,该机使用功能未见异常。

被投诉手机店方面解释称,天气冷、电池容量在20%-30%区间时,iPhone6自动关机的原因,是电池不耐用;只要天气转暖,这种情况会自动消除,手机就能正常使用。其实,如果光是电池不耐用,换块电池费用也不高,怕就怕这只弯曲的iPhone6手机换电池换出其它问题,到时责任更难分辨。

工作人员调查后认为,国内销售的手机实行谁卖谁负责三包原则。永康苹果售后对三包期内因天气冷自动关机的原因送修的手机,仅以目测手机弯曲为由,坚持全部故障都不三包,这种说法没有法律依据,也不是法定的检测鉴定结论。

造成手机弯曲和关机的原因不同,三包情况也有差异。根据我国手机三包规定,非正常关机和因结构或者材料因素造成的外壳裂损,都属于手机质量问题,三包期内商家应该实行三包。但是,消费者未按产品使用说明书要求使用、维护、保养而造成损坏的,商家不三包,可以实行合理的收费修理。

在这起iPhone6手机送修见弯曲的三包纠纷中,如果一定要分清责任,可能只能依法送检了,否则双方举证都比较难。经协商,双方达成和解协议:被投诉手机店同意将该iPhone6手机送到上一级苹果售后维修点申请保修。

案例七:丢了包装盒和耳机退货按旧机回收?

12315观点:退货要凭包装盒 无法律依据



近日,葛先生在城区胜利街一家知名手机店,购买了一只金立S8手机,开封后,葛先生把手机的外包装盒和耳机弄丢了。

使用时,该手机通话过程中出现了听不到声音、黑屏等问题,葛先生只能要求退机。经检测,店员告知葛先生可以换手机,但因为没包装盒和耳机,该店只能按照旧机回收来退。

店方代表表示:换机没有包装盒也行;退机则需要归还包装盒和耳机,因为店里要统一上交到售后服务点,再返还厂家,这是手机生产厂家的规定。如果葛先生坚持要求退机,店里要求他承担包装盒的费用50元,加上这副耳机的成本价60元,两者合计110元。

市市场监管局12315工作人员调查后认为:虽然包装盒和耳机丢失的责任在消费者,但该手机退货的责任和原因不在消费者。

店方称该耳机的成本价是60元,消费者葛先生对此无异议,也愿

意在手机退货时照此价格买单扣除60元;有争议的是,该手机的主机7日内有质量问题要求退货,消费者该不该提供包装盒?该不该出包装盒的50元费用?

根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第21条、第11条、第9条、第3条的规定,5月28日换新的手机,三包有效期要从5月28日起计算,该手机主机7日内出现通话听不到声音和黑屏的性能故障,消费者葛先生有权要求该手机店退货,退货应当凭发货票和三包凭证办理,手机店应当负责免费为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。

因为消费者葛先生要求退货的原因,是手机质量问题,与手机的包装盒无关;我国和我省相关法律法规也没有规定:消费者在此情况下退货必须提供包装盒。在消费者提供问题手机、相关发票和三包凭证等证据的情况下,被投诉手机店在履行法定三包义务时,退货要凭包装盒的规定没有法律依据,不予支持。但是,消费者自愿给付这笔包装盒费用的例外。

既然新买手机7日内有质量问题要三包,没有包装盒不是手机店免责的理由,那么获赠的手机呢?答案当然是肯定的。根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第23条规定,对于在经营活动中赠送的手机商品,应当按照本规定承担三包责任。

案例五:自带白酒用餐被收费50元,该不该?

12315观点:该店涉嫌合同格式条款违法

近日,山东人丰先生和朋友在城区某酒店用餐时,自带了两瓶白酒,但商家未在门口放置自带酒水要收费的告示,结账时店员告知他,自带酒水是要收费的,并收走了他50元钱。

接到该投诉后,市市场监管局依法对被投诉的酒店进行现场检查,发现该酒店的餐厅门口一扇玻璃门上张贴有一张本餐厅谢绝自带酒水饮料等内容的声明,其字体红色较大。同时,该玻璃门上方的一块长方形的电子显示屏上,连续滚动播放着本店所有菜品9元/盘,饭每位2元,自带酒水者一律18元/盘等内容。

店内摆放有数十张餐桌,店墙上贴着两张温馨提示,与门口的纸质声明和电子显示屏相同,只是提示的字体比较小。

买单时,店方要求丰先生支付费用188元(14个菜乘以9元/盘+6个人乘以2元/人饭的费用+开瓶费50元=188

元),丰先生同意付钱,但是同桌就餐的一个朋友不同意付50元开瓶费。几经协商,酒店一位店员最终拿出50元,并以其私人名义退还丰先生,所以当天实际只收用餐费138元。

市市场监管局12315工作人员调查后认为:被投诉的酒店对其提供的商品和服务依法享有自主定价权,但是,合法是前提。该酒店事先未与消费者协商一致、单方面自行制定的自带酒水饮料方面的店堂告示,属于我国《合同法》和《消费者权益保护法》规制的格式条款,已经涉嫌违法,主管部门是可以依法进行查处和处罚。

最高人民法院于2014年2月12日明确表示,禁止自带酒水包间设置最低消费,均属于餐饮业制定的违反《合同法》与《消费者权益保护法》的霸王条款,是餐饮行业利用其优势地位,在向消费者提供餐饮服务中做出的对于消费者不公平、不合理的规定。

案例八:获赠话费3200元分月返要10年

12315观点:终止套餐并返还话费

两年前,鲍先生参加了存话费办套餐送手机送电器的活动,当场交了2199元,办理了一个名为66B的3G套餐,约定每月保底消费66元,就赠送话费3200元,一次性到账100元,其余按月返还;同时,他另外加了200元钱,获赠手机一只、洗衣机一台。

接下来,鲍先生发现每个月返还的话费不是100元,实际只返还25元,与每月保底消费额66元相差的41元,不足的这部分钱都要由他自己来补足。

为什么会这样呢?搞活动时,经办人员对我说,第一个月到账100元,其余话费按月返还,我以为每个月都返还100元的。可是,从第二个月开始,每个月实际只送25元了。如果按照这种送法,获赠话费3200元,减去第一个月已到账的200元,剩下话费3000元,此后每个月送25元,要送10年(3000÷25=120个月)才能送完。

这样搞活动设陷阱,店大欺客的事情,你们管不管?我要求退话费1000元,合理不合理?10日,鲍先生向市市场监管局12315投诉,要求该公司退还合理的话费1000元,赠品洗衣机可以返还该公司。

消费投诉也有时效的,如果严

格按照相关法律规定,你这个投诉已经超过3年,作为行政管理部门,我们依法是不受理了。但是,双方私了或者双方自愿通过我们进行协商解决的,另当别论。市市场监管局12315工作人员表示,根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第16条规定,消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的投诉,该局不予受理或者终止受理。

这件事情我们双方争了这么久,到现在还没有争出一个结果,你们总要帮帮我。鲍先生恳请12315出面,与该公司沟通。市市场监管局12315工作人员联系了被投诉的公司。

经调查,搞活动时,双方签过3G合约受理单。对于话费返还,受理单上只写着赠送3200元话费,一次性到账100元,其余按月返还。至于一次性到账100元以后,接下来每月返还多少话费,全部返还需要几年时间等具体内容,并没有加以说明。

13日,经协商,双方自愿达成和解协议:被投诉公司最终同意取消活动、更改现有的66B套餐,另外返还话费500元给鲍先生,其他互不追究。

记者 吕高攀 通讯员 翁长武

案例六:第一次钓鱼鱼竿断裂退货遭拒

12315观点:消费者有权退货

1月,陈先生在城区一家渔具店购买了一副新渔具,总共花费336元。当时,店里老板娘表示,这种两用竿能钓七八公斤重的鱼。

结果刚开始钓,一条不到半公斤重的鳊鱼就导致两用竿最顶端的金属材料旗杆头脱落了。随后,陈先生回店反映,店主说这根两用竿的旗杆头脱落不是断裂,扎丝珠的钢丝散出来扎回去就好了。而陈先生要求对方退换好一点点的渔具,结果遭拒。

双方协商未果,陈先生遂前往市市场监管局12315投诉。

被投诉渔具店、老板娘到现场后解释,这根两用竿的旗杆头脱落是因为胶水问题,旗杆头下端扎丝珠的钢丝散出来也是脱胶导致,不是产品质量问题,不能退换。

市市场监管局12315工作人员调查后认为,根据我国《消保法》第23条、第24条规定,经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下,其提供的商品或者服务应当具有质量、性能、用途和有效期限。经营者提供的商品不符合质量要求的,消费者可以自收到商品之日起7日内退货。按规定进行退货的,经营者应当承担运输等必要费用。

经协商,双方自愿达成和解协议:被投诉渔具店进行退货处理,当场退还陈先生货款290元;与该渔具配套销售的鱼线、浮牌和两用竿上缠绕鱼线用的轮子等不退还,仍归陈先生所有。