

深入剖析维权典型案例 市消保委以案说法让你消费无忧

365天“权”都为你

随着消费者权益再度成为热门话题 ,又一年 3.15 到来了。

近年来 ,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况仍时有发生 ,经营者信用缺失的现状依然不容乐观 ,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现 ,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心 ,为此 ,今年消费维权年主题确定为 信用让消费者更放心 。

今年 ,我市消协组织呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围 ,让消费者敢监督、愿监督、能监督 ,并加强与政府部门联动 ,开展与有关部门的信息互动和维权联动。

随着市民的维权意识逐渐提升 ,从一开始不知道该不该维权、不知道如何维权 ,到如今能够主动维权 ,合法维权。在市消费者协会调节处理的众多案件中 ,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。

记者 胡颖 通讯员 孟永强 尚盛会 翁长武

优惠券节假日不可用？不能只听信商家之言

真实案例

经常使用团购网站购买优惠券的市民 ,想必都遇到过被告知不能使用的情况。在春节期间 ,市民孟先生一如既往地 在团购网站上购买洗浴券 ,前去洗浴 ,却在消费结束付款的时候被拒绝用券 ,要求用其他方式进行支付。

经调查发现 ,该洗浴中心开业之初 ,以较低价格在某团购网站上售出了大量全票抵用券 ,孟先生恰好有此需求 ,就在该团购网站上一次性购买20张洗浴券。

在进门消费之前 ,没有得到任何有关节假日禁用券等内容提示 ,因

调解结果

市场监管部门解释道 ,优惠券设置使用条件 ,限制使用范围 ,是商家正常的营销活动 ,本是合理合法的现象 ,但是 ,商家实际操作过程 ,往往会抱着侥幸心理违法操作。比如以下几种情况 ,实际使用却遭限制的 ;第二种是写明法定节假日禁用 ,却在非法定节假日的其他节日同样禁用的 ;第三种是标注具体禁用日期 ,却在标注日期外

消费提示

网络团购活动是普通格式条款的特殊化 ,是在网络环境下对格式条款的一种特殊表现形式 ,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》以及《中华人民共和国合同法》相关规定 ,对格式条款发生争议 ,同一事有多种解释时 ,应坚持有利于消费者原则 ,经营者不得无

电动车会甩泥溅背 获退车退款2990元

真实案例

经常骑电动车的市民是否遇到过下雨天骑车 ,后轮 会甩泥 ,溅得骑车人背上都是泥？这样的事情是不是很糟心？

市民李女士就为这事犯了愁。日前 ,李女士在一家电动车专卖店 ,采用以旧换新(旧车折款800元)、再支付2800元 的方式,买了一辆电动车。可这电动车没使用几个月 ,李女士发现 ,这辆电动车每逢路面有积水 ,后轮必定甩泥。

晴天骑新车 ,感觉还是不错的。可是一到下雨天骑车 ,背上就都是泥。李女士诉苦 ,前段时间 ,下雨天的路上有点湿 ,李女士骑电动车到东塔路办

调解结果

在 12315 的工作人员进行调查时 ,店方解释称 :无论哪辆电动车 ,包括摩托车、汽车 ,只要遇雨天开(路面比较湿)、路况比较差、车速比较快的情况 ,就都有 甩泥 这种现象 ,属于常规问题 ,难以避免。这款电动车该店已销售了20多辆 ,只有该顾客投诉后轮甩泥溅背的情况。

那是不是挡泥板的问题?据了解 ,该车后轮原有内、外挡泥板各一块 ,其中车尾的外挡泥板上已经加装了一块较长的 挡泥皮 。店方表示 ,厂家现已寄来一块 加长、加宽的内挡泥板" ,它总长约25厘米、宽约15厘米、弧度约22厘米。将它加装在后轮原有的

消费提示

据了解 ,从2011年3月15日起 ,电动助力自行车商品 ,已经首次列入我省三包目录 ,整车的三包期是一年 ,充电电池的三包期是6个月。

去年5月15日 ,国家市场监管总局、标委会修订发布了新的《电动自行车安全技术规范》(GB17761-2018) ,将于今年4月15日起正式实施。

从去年11月1日起 ,我省实施电动自行车新国标过渡期政策 :一、禁止生产、销售不符合国家标准的电动自行车和其他电动车产品。二、今年4月15日前 ,符合 GB17761-1999 版标准 ,且列入《浙江省电动自行车产品公告》(以下简称《公告》)的电动自行车产品 ,允许在我省生产、销售。三、销售企业应通过店堂告示、在销售凭证中注明等方式 ,向消费者承诺其销售的车辆符合国家相关标准并已列入《公告》。因销售企业未明确告知或告知不真实、不全面 ,导致消费者购买的车辆因未列入《公告》、不符合国家电动自行车产品标准等原因 ,不能依法注册登记并上道路行驶的 ,消费者有权要求销售企业退货或者更换。四、消费者已经购买或正在使用的超标电动自行车 ,经公安机关备案登记 ,使用期限至2021年12月31日止。

新国标规定电动自行车须具有脚踏骑行能力、最高车速 ≤25km/h、整车质量(含电池) ≤55kg、电机功率400W、蓄电池标称电压 ≤48V、车速达到15km/h时发出提示音。同时 ,增加了防篡改、防火性能、阻燃性能、充电器保护等技术要求 ,明确了电动自行车的非机动车属性 ,主要用于 短途代步 功能。

接下来购买电动自行车 ,消费者需要注意哪些问题呢？永康市市场监管局表示 ,消费者在购买时 ,要问清楚是否属于新国标电动车 ,可以要求商家出示相关凭证 ,在销售凭证上写上车辆型号等内容 ,也可以采取拍下店堂内有没有贴相关告示等方式来取证。

新车排量"缩水" 消保委来帮忙

真实案例

日前 ,市民陈女士在一家车行购买了一辆越野车 ,价格14.5万左右。当天付款后提车 ,但随后出现了问题。

当我去上牌的时候 ,我发现汽车的排量为2.1 ,这与购买时合同所写的

排量有出入 ,合同上写的是2.3。陈女士说。可是当陈女士找商家协商时 ,发现当时签订的购车合同已经被更改 ,陈女士提出退车或换车 ,双方协调不成 ,遂投诉到市消保委。

调解结果

受理投诉后 ,市消保委组织双方多次调解。消费者认为 ,当时到店看车的时候就明确告诉过销售员 ,需要动力大一点的汽车 ,当时销售员也是认可的 ,消费者在确认是2.3排量后才签下了购车合同 ,所以消费者要求经营者按照合同上的约定 ,提供其2.3排量的汽车。

在调解时 ,消费者的家属一直强调车行是故意将2.1排量的汽车当作

消费提示

根据《消费者权益保护法》第五十五条的规定 ,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。增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的三倍 ,增加赔偿的金额不足五百元的 ,为五百元。因此本案中经营者是否存

电动滑板车断柄致受伤 厂家主动更换损坏车辆

真实案例

日前 ,高先生从网上平台购入我市某企业生产的一辆电动滑板车。高先生反映在骑行该电动滑板车的过程中 ,电动滑板车的手柄断裂 ,导致自己从电

调解结果

市场监管局接到投诉后进行初审 ,发现高先生并未提供购车凭证以及反映质量问题的材料有所欠缺 ,有可能影响维权。因此执法人员一方面联系高先生本人补充证据材料 ,另一方面马上组织力量对企业生产的电动滑板车进行执法检查并进行调解。

经检查 ,企业具备生产电动滑板车的企业标准 ,测试合格的电动滑板车测

消费提示

根据《产品质量法》《侵权责任法》《消费者权益保护法》等有关规定 ,电动滑板车的手柄断裂导致高先生受伤 ,作为商家有义务承担责任。电动滑板车企业提供的相关证明材料能够证明电动滑板车质量合格。虽无法确定手柄

女儿剪发给母亲定做发帽 头发遗失 ,顾客索赔精神损失费

真实案例

市民翁女士今年40多岁 ,由于遗传等各方面原因 ,年纪不算大的她已是一头白发 ,爱美的翁女士为此十分忧愁。一次偶然的机会 ,翁女士在报纸上看到了一则 女儿用自己的青丝给妈妈做发帽盖白发 的新闻 ,有些心动 ,便和18岁的女儿商量着也用同样的方法做一顶帽子 ,孝顺的女儿一口答应。

于是 ,母女俩到城区找了一家理发店 ,剪了女儿的长发。后来我来到一家理发店定制头发帽 ,我再三跟他们说 ,一定要用我女儿的头发做 ,不要换掉。翁女士说 ,当时店家承诺一定会用她女儿的头发制作发帽 ,绝对不会发生 偷龙转凤 的事 ,翁女士这才放心地付了1300元加工费。

1个月后 ,理发店通知翁女士去店里拿头发帽。拿的时候是晚上 ,我没看清 ,第二天一看 ,那根本不是我女儿的

调解结果

接到翁女士的投诉后 ,市场监管局12315工作人员马上开展调查 ,被投诉理发店提供了相关头发帽实物一个、预定单 和外地厂家的组织机构代码证复印件各一张。

既然头发已经寄到外地厂家 ,为什么会找不到呢？该理发店老板称 ,厂家承认收到了头发 ,但由于全国各地寄往该厂做头发帽的头发比较多 ,可能和其他顾客的头发展混了 ,结果出现找不到的情况。

永康市市场监管局12315工作人员调查后认为 ,消费者翁女士和收了1300元加工费的永康该理发店之间存在服务合同关系 ,永康该理发店与其合作厂家之间 ,是永康该理发店和第三人的关系。

消费提示

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第55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的价款或者接受服务的费用的三倍 ,增加赔偿的金额不足500元的 ,为500元。法律另有规定的 ,依照其规定。

基于顾客女儿的头发展至今还没有找到、责任不在顾客这一实际情况 ,对顾客要求该店退还加工费1300元和赔偿头发损失的主张 ,依法应该支持。

对顾客投诉索赔1万元精神损失费的要求 ,虽属合情 ,但不合法 ,依法不应该支持。因为根据我国相关法律法规及其司法解释规定 ,因侵权致人精神损害 ,但未造成严重后果 ,受害人请求赔

