

2014年十大维权典型案例公布

权益受侵害,不能忍气吞声

3月6日,在2015年临沂市消费维权工作新闻发布会上,临沂
市工商局公布了2014年度侵害消费者权益十大典型案例。

本报记者 邵琳 左肖



1 打完除草剂 60亩麦苗“黄了”

2014年10月,向城镇胜利村30户村民在某农资超市统一购买除草剂,用于冬小麦除草。村民按照说明书对60余亩出苗小麦进行施药,打完除草剂的第三天,地里小麦的颜色变得发黑发黄。村民赶紧找到经营者宋某讨要说法,并要求赔偿相应损失。宋某以村民使用不当为由拒不赔付,双方分歧严重,胜利村30户村民遂向兰陵县消费者协会投诉。

接到投诉后,兰陵县消费者协会对事情经过进行了调查了解。

经查,受害小麦是喷施农药产生药害所致,且经营者宋某向胜利村村民售出的500余包除草剂存在质量问题,大量使用会造成农作物死亡。经消协人员调解,经营者以每亩600元向村民进行赔偿,共赔付4万余元。

2 电冰箱起火 导致火灾

郯城县的李先生于2013年5月在郯城街道某商场购买某品牌冰箱一台。2014年6月28日凌晨3点电冰箱线路着火,导致家里发生火灾,造成财产损失,事后李先生多次要求经销商赔偿损失未果,于是拨打“12345”维权。

消协分会工作人员接到热线转办单后,对该投诉进行了调查并,通知双方当事人进行调解处理。

双方对电冰箱线路起火没有异议,只是对赔偿数额有分歧,经分会工作人员多次努力,最终双方达成一致意见:经营者更换一台新冰箱,并一次性赔偿消费者各项损失共计8000元。

3 电暖宝爆炸 孩子被烫伤

家住沂水县姚店子镇的黄先生为取暖需要,在该村刘某经营的超市购买电暖宝一个。几天后,其女儿在使用时电暖宝突发爆裂,致使女孩后背、双手臂大面积烫伤,经医院诊断为背部及双手臂深度性烫伤。黄先生为此找经营者要说法。

经营者刘某认为,电暖宝爆裂是因使用不当造成,不是质量问题,只同意报销当前治疗产生的医药费,车费共3000元,其他不予负责。黄某不满意,向沂水县消费者投诉中心投诉。

沂水县消费者投诉中心了解到,黄某的女儿烫伤处瘀红肿胀,外貌有所影响,并遭到他人异样的眼光,使其身心受到了一定伤害,故要求经营者刘某除报销黄某女儿医药费23000元外,一次性赔偿后续治疗费60000元,共计83000元,并向消费者道歉。

4 宣传页挺美,现房走了样

消费者诸葛女士于2013年1月12日在河东看中一套楼房,在开盘当日预交定金10000元。2014年的1月17日,诸葛女士交首付206000元,2014年2月21日售楼处让消费者去签购房正式合同。让诸葛女士没想到的是合同内容与

原来宣传彩页有很大出入,无论是从面积还是楼房结构上都有差别。

诸葛女士觉得很难接受,要求售楼方按宣传材料上的内容修改合同多次被拒,最后投诉到河东消协。

消协工作人员进行实地

调查了解后认为,消费者反映情况基本属实,并提出了两条解决消费纠纷方案:一是双方当事人公平自愿的前提下共同修改合同;二是售楼方退回消费者交付的定金和首付款。最后,双方采用第二条方案。

5 说好退的押金不退了

郑先生于2013年8月份在郯城某酒业缴纳8000元押金,该酒业承诺免费喝完8箱酒后退还押金。

2014年,郑先生喝完8箱酒后找到该酒业,却被告知

不予退还押金,于是郑先生到消协求助。

消协经调查认定,郑先生投诉反映的情况完全属实,该酒业无故拖延或拒付押金,存在过错,应负完全责

任。

工作人员找到该酒业负责人,详细讲解了新《消法》有关规定,使该酒业的负责人认识到自己的错误,退还郑先生8000元押金。

6 用过杀菌剂后,姜苗矮小、枯萎

2014年7月25日,沂水县许家湖镇村民庄女士反映,在今年种植生姜时,购买使用了该镇袁家庄农资经营户袁某销售的“棉隆”杀菌剂后,姜苗出现了矮小、枯萎、腐烂、长势缓慢的情况。

药害发生后,正赶上今年生姜的收成好,价格高,原本庄女士指望用卖姜的经济

收入来缓解家庭实际困难,结果成了泡影。庄女士多次找经销商索赔,均未达成协议。

接到庄女士投诉后,工作人员经过调查核实,袁某在销售农资商品时未按规定向购买者详细介绍使用效果、使用条件和使用方法,应承担一定的法律责任。庄女士也承认在使用过程中存在

使用不当的地方。

经调解,袁某认识到其经营的杀菌剂虽然手续合法齐全,但在销售过程中确实存在售后服务不到位、不完善的地方。最终袁某同意赔偿庄女士姜种款6000元,农药款2000元,人工费1000元,共计9000元,庄女士对该处理结果表示满意。

7 入住宾馆车遭刮擦,酒店赔偿修车费

2014年4月7日,李先生在郯城县某宾馆入住时,把车停在该宾馆门前。次日,李先生发现该车遭遇刮擦,后视镜被毁,便要求该酒店赔偿修车费4000元,不料对

方不同意。眼看协商无果,李先生将该酒店投诉到消协。

消协工作人员到现场调查后发现,李先生所反映情况属实。根据新《消法》第十

八条、五十二条之规定,经营者未尽到安全保障义务,应当予以赔偿。

经工作人员调解,该宾馆同意赔偿李先生4000元修车费,李先生表示满意。

8 送修摄像机,不料被盗走

消费者刘某于2013年7月5日在一摄像机专卖店购买某型号摄像机一台,价值16000元。2014年5月,摄像机发生故障,刘某便将摄像机送到该专卖店进行维修。维修商在修理完后,将摄像机后带回

了家中,不料被盗。刘某要求维修商赔偿一

台同型号的摄像机,但

该型号的摄像机已停产,维修商同意赔偿该厂生产并且配置更高点的摄像机,刘某不同意,要求维修商赔偿16000元。但维修商认为消费者已使用近一年时间,所以不予赔偿。问题久拖不解,2014年6月14日,刘某将维修商投诉

9 快递损坏电脑 还拖着不赔

王先生通过某快递公司发了一台笔记本电脑,发到目的地后发现电脑屏幕损坏,王先生致电该快递总公司,总公司同意郯城县的分公司给予赔付,但是该分公司一直推诿不予赔偿,无奈王先生到消协投诉。

消协调查后认为,王先生所说的完全属实,该快递分公司无故拖延赔偿,存在过错,应负完全责任。消协工作人员找到该快递分公司负责人,并详细讲解了《消法》的相关规定。

经调解,该快递分公司赔偿王先生人民币700元,王先生表示满意。

10 新买汽车 老“跑偏”

2014年10月20日,罗庄区徐先生在罗庄区盛庄汽车销售有限责任公司购买了一辆价格为46200元的某品牌微型汽车,使用13天,行驶里程达800公里左右时,汽车就出现了方向跑偏,后刹车灯不亮的情况,消费者要求换车。

销售方称,按照生产厂家的要求,可对该车做一次修理保养,如修理保养后问题仍出现时再进行换车。徐某不同意,双方无法形成一致意见,徐某便将销售方投诉到了罗庄区消协。

经过询问调查,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》规定:家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。

经罗庄区消费者协会调解,汽车销售有限公司答应了消费者的要求,为徐某更换了一辆同型号的汽车。

3·15维权寄语

权益受侵害 我们来帮你

本报3月6日讯(记者李墨)3月15日是“国际消费者权益保护日”,但随着市民的消费维权意识越来越强,整个3月似乎都成为了标志性的维权月。自本报征集维权线索以来,已经有近千名市民拨打了本报8966133维权热线。

市民拨打维权热线所涉及到的领域包括:数码产品、房产、汽车、储值卡等多个领域,本报将持续关注读者所面临的消费困境,帮助消费者维护合法权益。

目前,3·15特别维权活动还在进行中,欢迎广大市民继续拨打本报热线8966133、18653551048提供线索,还可拨打本报维权律师热线13563967888进行法律咨询。