

消保委昨日发布维权典型案例

买房遇诈骗 车子修不好

中介担何责 能否换新车

昨天市消保委发布了一批 2013 年度处理的侵害消费者权益的典型案件, 其中买二手房遭遇卖方作假, 轿车多次维修无果消费者艰难维权最终获赠新车等案例, 在现实生活中对他人维权也具有相当的参考性。

记者 周雁 通讯员 葛荣国

卖房一方作假, 中介该承担多大责任?

2013 年 4 月初, 消费者傅某通过江北某房产中介公司, 向房东吴某购买位于江北区某小区的一套商品房。4 月 16 日, 三方签署了《存量房屋买卖合同》, 并按约定傅某先向吴某支付了 3 万元。商定于 2013 年 4 月 25 日去办理房屋产权过户, 中间多次联系, 均无法联系上吴某, 吴某失踪了。后经查实吴某所售房产已作抵押和被法院查封, 其提供的产权证明也是伪造的, 吴某涉嫌蓄意诈骗。随后, 傅某与中介公司一起向公安机关报了案, 但傅某被吴某骗走的 3 万元暂时无法追回。于是傅某要求中介承担连带责任, 赔偿损失, 双方协商不成后, 他向江北区消保委投诉。

在案件处理中, 江北消保委仔细研究了三方签署的《中介买卖合同》, 发现合同中明确了中介方有审核卖方房产信息的义务, 但对于因卖房提供虚假信息而使买方受损的情况, 中介该承担多少责任, 并未明确, 这

也正是双方争议所在。经过多次协调, 最终由中介先行向傅某赔偿其损失的一半, 此后, 若公安机关一次性追回被诈骗的 3 万元, 傅某从中拿回另一半, 剩余的 1.5 万元归中介公司。若被诈骗款项多次被追回, 每次无论追回多少, 均优先赔付给傅某, 直至傅某全额拿回损失, 之后其余款项还给中介。

■消保委评析警示:

本案中, 房产中介并不是傅某利益受到侵害的直接侵害方, 且事实上中介也是受害者。但是, 我们认为, 作为房产中介, 在收取服务费的同时, 负有为买卖双方提供交易真实信息, 帮助撮合交易完成的义务, 理应对卖方提供的房产信息进行核实, 这点在三方签署的《存量房屋买卖合同》中也有明确。正是基于这点考虑, 我们认为, 中介公司应该承担相应的赔偿责任, 鉴于合同中没有具体赔偿条款, 最终赔偿金额由双方协商来定。

车子久修无果, 汽修厂赔偿新车

2013 年 5 月初, 宁海县消保委西店分会接到消费者杨先生的投诉, 称他的轿车送到西店某汽车维修中心之后, 原本答应三天就修完, 结果修了两个多月还没有修好, 多次与汽修中心联系, 但对方一直未能给消费者一个承诺。

经消保委工作人员调查, 消费者杨某反映的情况基本属实。经过调解, 双方当事人自愿达成了一份协议: 汽修中心在 2013 年 5 月 20 日前修理完毕, 若不能按时修理完成, 中心将赔偿车主一台同款车型, 原车归修理中心所有。到了 5 月底, 杨先生再次来到汽修中心时, 发现自己的车子仍没有修好, 他便要求对方赔偿一辆新车。鉴于当初

订立的协议, 汽修中心只能按协议的要求赔偿杨先生一台新车。

■消保委评析警示:

经营者与消费者进行交易, 应当诚实守信, 本案中, 修理中心与消费者口头约定三日内将车修理完毕, 但经过两个多月仍未修理完成, 修理中心应承担赔偿损失等违约责任。此时双方达成书面协议: 消费者同意延长修理时间, 修理中心承诺这次到期后仍未修理完成的, 愿赔偿消费者新车, 旧车归修理中心。该协议系双方自愿订立, 且不违反法律法规的强制性规定, 是合法有效的, 双方当事人应当诚实守信依约履行协议。

定做红木家具, 经营者企图瞒天过海

2013 年 3 月, 镇海消费者余先生去鄞州区某家私城定做了两张红木八仙桌, 价格每张 37000 元, 双方当场写下了一份定做买卖合同, 明确材料为老挝大红酸枝(即交趾黄檀), 不得掺杂假材料以及明确了交货日期等。到货后不久, 余先生和朋友发现桌子桌面用的是大红酸枝(交趾黄檀), 但是四条桌脚和四块重要雕刻花板用的却是另一种木材——微凹黄檀。这两种木材在外观上看不出什么差别, 但是市面上每吨价格相差近 10 倍。为此余先生立即与商家联系, 但是对方不予承认, 无奈之下, 他向鄞州区消保委石碶分会投诉。经分会调解, 最终商家承认掺假的事实, 已经做好的两张桌子归余先生所有, 并全额退还货款 74000 元。

这件事情余先生很感慨, 现在市场上木材品种多而杂, 如果自己不懂行而又不订立

详细的合同条款, 很可能被商家钻空子遭损失。这次发生这样的事情, 好在有懂行的朋友, 并且在合同中注明了具体用料, 才在维权过程中有据可依, 避免损失。希望其他的消费者在购买实木家具时, 要多长心眼, 细看多比, 订立详实的合同, 防止不诚信商家钻合同漏洞。

■消保委评析警示:

在本案当中, 余先生与家具商明确约定了定制家具的材料, 但家具商却从中玩起了猫腻, 以次充好, 以假乱真。根据《浙江省实施〈消法〉办法》第五十一条, 经营者提供商品或者服务有掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品, 或者以不合格商品冒充合格商品的行为, 应当根据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总额的一倍。

网店有“官方旗舰店”字样 也未必靠谱

网购消费纠纷新变化不断 商报为你支招维权

随着电子商务的发展, 越来越多人选择通过便捷的网络进行购物, 但由此引发的消费行为并没有得到应有的保障, 记者注意到, 昨日我市市场监管局发布的 2013 年度 12315 中心统计数据显示, 去年网购申诉 735 件, 其中商品类申诉 437 件, 服务类申诉 298 件。与前两年网购纠纷集中在团购不同, 眼下在网购内容宣传、网购商品质量等领域都有纠纷新情况发生。

案例 1 网店虚假宣传, 退赔又罚款

2013 年 7 月, 温州消费者张先生看中淘宝天猫商城上一款卫浴三件套, 价格 4700 元, 在产品介绍中声明是“ABC 官方旗舰店”产品, 标有“德国正品”字样。收到货物后, 张先生发现产品根本不是网店宣传的德国正品, 而是宁波奉化一洁具公司生产的, 于是向奉化市消保委投诉。消保委会同工商执法人员到洁具公司的经营场所了解后, 发现该公司在天猫商城开了家名为“ABC 官方旗舰店”的网店, 在网店的介绍中有“ABC 卫浴、德国正品、德国 ABC”等内容, 经认定, 其行为已属引人误解的虚假宣传行为。最终消费者张先生获得了退一赔一的处理, 并由工商部门对该公司依法作出责令停止违法行为、消除影响和罚款

50000 元的处罚。

■评析:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十九条规定, 经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息, 应当真实、全面, 不得作虚假或者引人误解的宣传。2014 年 3 月 15 日起实施的新《消法》, 对网上购物不仅赋予了消费者七天的犹豫期, 还针对这种欺诈行为的赔偿数额由过去的增加赔偿一倍的商品价款提升到现在的增加赔偿三倍的商品价款, 并规定了最低赔偿金, 对经营者的诚实守信起到了倒逼反制作用。

案例 2 网购退货, 运费谁出先说好

消费者刘女士去年在淘宝买收纳压缩袋, 考虑到运费成本, 她选择了余姚的一家包装公司。

“话说在前头, 要是质量问题要退货, 你们要承担运费。”购买前, 刘女士坚持要客服把这个问题先解决。多次商量之后, 客服答应了这一要求。

几天以后压缩袋到手, 试验之后, 刘女士发现果然有 5 个压缩袋存在漏气的情况。刘女士要求客服执行之前的约定, 但是商家却含糊其词, 总是不正面回应。

刘女士拨打 12315 热线之后, 余姚市场监管局的执法人员出面调解, 最终压缩袋作了退货处理, 销售商承担相应的运费。

■评析:

为适应民众购物消费新方式, 2013 年国家修订《消费者权益保护法》进行了修改。新《消法》第 25 条规定, 消费者退货的商品应当完好, 经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担; 经营者和消费者另有约定的, 按照约定。

不过案例中的刘女士退货并不是出于自身的后悔权, 而是商品质量存在问题。值得借鉴的是, 刘女士在购买过程中提前预估到了可能出现的纠纷, 并将纠纷的处理方式提前与商家进行约定, 为后期第三方介入调解提供依据。

案例 3 轻信朋友圈掉进“宰熟”陷阱

如今一打开微信朋友圈, 总有一些把淘宝店搬到微信的, 晒高仿奢侈品的, 做国外代购的, 如若消费者不留心, 很容易掉进“宰熟”陷阱。

沈小姐在朋友圈里看到有好友在卖精仿的名品包, 看图片的确实真假难辨, 经不住诱惑的她买了一个。可是付了钱拿到货之后, 小沈惊呆了, “名品包”根本不是精仿, 就是贴上名牌标志的街边假货, 包的做工材质都非常次。深知被坑的沈小姐也只能哑巴吃黄连。

胡女士最近也对朋友圈比较着迷, 圈子里有几个活跃的朋友是做化妆品代购的。成天看他们发产品图片, 宣传产品信息, 她不禁心动, 于是买了一罐洗面奶试试。到货以后她研究了一下产品外包装, 只是简单地写了品牌的名称, 关于成分、生产日期什么的

标示信息几乎没有。“原来买到的是‘三无’产品, 看微信圈里的广告内容说体验效果怎么好怎么好, 一看这情形, 都不敢用。”胡女士说。

■评析:

微信购物以朋友间交易为主, 没有营业执照, 没有评价机制, 没有信用担保, 如果出现纠纷很难确定责任主体, 导致维权失败。而微信购物的支付方式, 很大一部分依托汇款等私下渠道完成, 更是存在很大的风险。因此消费者应格外小心谨慎, 尽量规避安全系数不完善的购物方式, 如选择微信购物, 要选择安全可靠的交易方式, 如能线下钱货当面交易最好, 如需线上汇款, 也要选择第三方支付, 如支付宝、财付通等。

记者 周雁 通讯员 葛荣国 龚正和