

2017年
3月10日
星期五
责编：陈君浩
照排：江佩泓
校对：钟婷
电话
88963290
电子信箱
fhzkan@126.com

03

记者手记

消费维权 永远在路上

一年一度的3月15日即将来临。去年，很多消费者购买商品时碰到了产品质量、服务等问题，部分不良商家，利用各种借口拒绝承担责任，消费者的权益往往难以得到保障。这时就需要消费者权益保护部门帮助消费者维护权利，向商家要求公平交易的权利。如今，虽然消费者权益保护的力度不断升级、意识不断提升，但侵害消费者权益的现象与问题依然存在，消费纠纷“旧的未走、新的又来”，消费者权益仍任重道远。

每年的“315”来临之际，有关部门和受害的消费者总会通过各种渠道“爆料”，颠覆着我们对于安全消费的美好想象。网购跑步机商家虚假宣传，以次充好，欺诈消费者；网购液化气减压阀不防爆反烧伤消费者双腿，商家却先推卸责任等等。让消费者不解的是，在有关生产、经营者的违法行为被曝光、查处之前，商家对自身的很多“内情”都秘而不宣，使得消费者成为行业“潜规则”，消费者的知情权无从保障。如诊所没有相应资质就敢给孕妇做无痛人流，最终导致消费者子宫穿孔；相关机构卖理财产品夸大产品收益和作收益保底承诺，最终导致消费者投资收益受损；本土设计师设计的产品随意标称“德国设计师团队巅峰之作”，没有独立售后网络就能宣称售后网点覆盖98%的县市区。其实生产、经营者已经掌握的资料，应该自觉、及时告知消费者供消费者参考选择，禁止利用信息不对称侵害消费者权益，才是对消费者负责任的态度。

在现代经济条件下，消费者在强大的经营资本面前，呈现出显著无力的状态，少数生产经营者为了追求利润而不择手段，使消费者置身于丧失财产乃至生命的危险之中。因此，要对处于弱势的消费者进行保护。目前，假冒伪劣产品充斥于市，服务质量不高的原因虽然是多方面的，但是缺乏对消费者权利的强有力的保护，缺乏对损害消费者权益的行为严厉打击和惩罚也是一个重要因素。如果政府能够切实保护消费者权益，那么，那些靠制造假冒伪劣产品，靠欺骗消费者赚钱的企业和个人就无法生存下去。

另外，在“互联网+”时代，互联网的特性催生了我们消费结构与消费行为日新月异的变化，经济发展进入新常态，也促使生产、经营者的各类生产、经营行为推陈出新。如何在这个快速变化的背景下加重又加速地维护消费者权益，如同手握一把双刃剑，既要保护消费者合法权益，又保障生产经营者合法权益，捍卫正常的市场运行规则，唯有信守兼程，倍速赶超，撸起袖子加油干，运用法治思维和法治方式依法推进消费维权，用法律动真碰硬，实现天天都是“315”，消费维权永远“在路上”。

使经营诚信 让消费无忧

——2016年奉化区消费维权十大典型案例

在“3·15”国际消费者权益日即将来临之际，为进一步保护消费者合法权益，打击各种违法侵权行为，本期《每周关注》公布2016年奉化区消费者权益保护委员会及委员单位在处理消费者投诉、维护消费者合法权益工作中的十大典型案例，以此唤起全社会对保护消费者权益的重视和关注，增强广大消费者的自我保护意识，共同营造和谐的消费环境。

案例一

网店夸张宣扬功率 既赔又罚追悔莫及

2016年7月，消费者俞某通过某知名网站购买一台跑步机，价格4000元，其网页宣传该跑步机马达功率为5.0HP，而实际购买的跑步机马达功率只有1.5HP，消费者认为商家涉嫌欺骗，提出退货赔偿未果。区12315举报投诉中心接到投诉后，迅速展开调查。经查，消费者所反映的情况属实。另外网店标称的“德国设计师团队巅峰之作”，其实为本土设计师设计；所谓的售后网点覆盖98%县市区，实际并未建立独立售后网络，只是挂靠他人。当事人上述行为已构成虚假宣传，最终经调解，店家退还了购物款4000元，并赔偿俞某8000元。区市场监管局启动“诉转案”机制对该店予以立案查处。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十四条第一款的规定决定给予罚款3万元的行政处罚。

消保委点评：该案中店家虚假宣传，以次充好的销售行为属于典型的消费欺诈行为，侵犯了消费者的知情权、公平交易权，误导了消费者的购买意向，扰乱了正常的市场秩序。对该消费欺诈行为，必须采用惩罚性赔偿；同时启动“诉转案”，以行政刚性维护消费者合法权益。

案例二

轿车故障多次维修 理应延长质保期限

2013年7月，消费者张先生花55万元从城区一家4S店购得一款豪车，车辆质保期为3年。谁知仅过了2年，便出现关闭车辆电源熄火几小时之后，车子风扇会自动开启，直至耗尽电瓶里的全部电量的质量问题。4S店第一次检测后，为张先生的爱车更换了控制开关，风扇仍会自动开启；第二次，张先生向4S店反映，店方为其更换了整个风扇，遗憾的是风扇还是会自动运转；第三次，4S店专门从国外带来价值5万元的发动机电脑控制板，进行更换和检测，结果是偶尔仍会发生类似问题。几次拉锯式维修后，距质保期结束只有2个月了，而车子仍偶尔发生风扇失控自转动，可一去检测它又很正常，难以检测维修。问题没解决，过了质保期，就得自掏腰包了！消费者因此坚持要求马上给修好或延长质保期，然而4S店不同意，无奈之下，投诉到区消保委。经过调解，4S店同意对风扇自动运转故障延长一年质保期限，同时承诺质保期内免费检测和维修。

消保委点评：此案的关键是能否延长质保期限。根据《机动车维修管理规定》要求，机动车修理质量保证期限为车辆行驶20000公里或者100日，以先到达者为准。而依据《浙江省实施办法》规定，维修后的质保期应重新计算，两者并不统一。最终采取折中办法，要求针对对风扇的质保期再延长一年。

案例三

如此知假买假 能否退一赔三

2016年1月，原告李某诉称，因为生活需要在城区某超市购买了某品牌水彩笔，后将水彩笔送与朋友，结果发现水彩笔笔帽无通气孔属于不合格产品，差点导致朋友的孩子受伤。李某认为超市以不合格产品冒充合格产品，已构成故意欺诈，要求超市退还货款3229.2元，并增加赔偿原告损失9687.6元及赔偿误工费、交通费、检测费等615元。被告超市方认为原告李某知假买假，不符合《中华人民共和国消费者权益保护法》中消费者的定义，因此要求驳回原告退一赔三的请求。

经过充分的质证和辩论，区人民法院认为被告未提供证据证明原告购买商品是用于生产销售，故原告并非消费者的抗辩理由不能成

立。但原告在2015年10月至11月期间多次在宁海的超市购买相同品牌水彩笔，并以同事理由向当地法院起诉，且又无法提供朋友小孩误食就医事件中朋友的联系方式、联系记录、就医医院等具体信息，因此，法院认为即使被告存在欺诈，原告购买涉案产品的意思表示也并非未因经营者的欺诈行为而陷入错误，故原告要求被告赔偿三倍损失的诉讼请求，法院不予支持。

最终，法院判决被告超市退还原告李某货款3229.2元，并赔偿给李某检测费300元，合计3529.2元；驳回原告李某的其他诉讼请求。

消保委点评：《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，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格或者接受服务的费用的三倍。但本案相关情况李某事先是知道的，并未因经营者的欺诈而陷入错误境地，也不是基于错误认识而消费。因而最终法院驳回原告要求三倍赔偿的诉讼请求。

案例四

办卡“进会”健身乐 遭遇“霸王”满脸愁

2014年5月，消费者李某在本区一家健身会所办理了一年期健身会员卡，价值4900元。之后因身体不适没去会所健身，久而久之便失去健身兴趣，于是主动提出要求退卡，遭到健身会所拒绝，理由是签订的会员合约书，其中一条款明确：“在任何条件下会员费将不予退还。”但同时根据合约书约定，同意其转让给他人。为此，李某找了很长一段时间一直未转让成功，无奈于2016年底向区消保委投诉。接到投诉后，区消保委明确指出该格式条款属于“霸王条款”，没有法律效力。经调解，双方一致同意解除合同，健身会所退还80%会员费，消费者承担20%，共计退还3920元。

消保委点评：《中华人民共和国合同法》第四十条明确规定，提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。本案中的“在任何条件下会员费将不予退还”实质上就是排除对方主要权利，也即变更或解除合同的权力，可以说是一种典型的“霸王条款”。当然该条款无效并不影响合同其他条款效力。《宁波市商业预付卡消费争议处理暂行办法》第八条第二款规定，因消费者自身原因要求退费的应依照约定的折扣率或优惠价格扣除已消费金额后退还余额，并可以同时收取不超过余额百分之二十的违约金。因此消费者需承担20%的违约金。

案例五

购理财产品被忽悠 调解补损失赠礼品

2016年6月，张先生向中国人民银行投诉，反映其于2011年1月到奉化城区一家银行网点办理定期存款业务时，有一名工作人员向其推销5年期分红保险，并表示这种保险产品比定期存款的收益都要高，还能滚利计息，于是购买了保险产品。2016年到期时，实际取得的收益比银行5年期定期存款少一半。张先生向该银行反映未果，遂投诉至中国人民银行。经查，当时可能是保险工作人员口头承诺到期的收益不会低于国家规定的定期利率，但由于影像资料保存期限问题，无从考证当时工作人员是银行的还是保险公司的驻点人员。最终，在该银行牵头下，经银行、保险公司、投诉人三方共同协商，由保险公司补偿一部分收益，并赠送张先生一份礼品。

消保委点评：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定：“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。”金融机构在提供金融产品和金融服务时，应要求工作人员做好宣传解释工作，

解释说明力争全面具体，涵盖收益、风险等各方面，不得夸大产品收益和作收益保底承诺。同时，金融消费者在购买金融产品时，除要积极与销售人员进行沟通外，更需认真阅读有关产品条款、说明书，了解产品风险特征。

案例六

手机电池爆炸起火 灼伤眼睛造成伤害

2016年8月，张女士将手机装在上衣左侧口袋进入公司工作，突然口袋内发生“嘭”的一声爆炸，剧烈高温顿时灼伤张女士左眼、胸部及手臂，同时也引燃了外套。随后同事将其送到医院进行救治，共花医疗费16000元，眼睛视力尚须继续医治。区消保委接到投诉后，迅速指派尚田分会进行调查调解。经查，张女士于2016年6月在当地一家手机店，以400元价格购得一款某品牌手机，爆炸点在手机电池。事发后，手机生产商和经销商多次去医院探望伤者，并为张女士垫付医药费。张女士于2016年11月出院后，与手机生产商和经销商一起接受消保委奉化尚田分会的调解。最终由手机生产商和经销商一次性赔偿张女士医药费、护理费、交通费、误工费、住院伙食补助费等共计人民币6万元整。

消保委点评：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二章第七条明确规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。消费者购买了手机产品后，只要使用得当，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿损失后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

案例七

粗心多收款要补偿 购物现场核对很重要

2016年12月，区物价局接到消费者江某投诉，反映其在城区一家大型超市购买冰糖粉，明明购买7袋，超市却收取77袋的价款。接到投诉后，区物价局迅速展开调查。经查，消费者购买7袋冰糖粉，结账时支付了77袋冰糖粉的价款，是因为超市收银员粗枝大叶按错键盘，手指连续按了2次7，多收价款铸成误差，而消费者当时购物较多，现场没感觉出来，也没有及时核对账单。依据国家发改委《价格违法行为举报处理规定》进行调解，超市把多收的价款返还，同时按多收价款一倍补偿消费者。

消保委点评：综合本案例，显然超市多收价款是因为工作失误而造成的，没有主观故意，所以不构成价格欺诈行为。但因超市工作人员的失误，给消费者带来诸多麻烦，给一倍补偿，意在警告经营者。类似情况，在日常生活中时有发生，消费者在超市购物后，应该现场核对结账清单，并保留购物小票。

案例八

缺乏资质做手术 诊所赔偿8万元

2016年2月，孕妇刘某进入本区某诊所做人工流产手术。术后4小时小腹疼痛难耐，又到该诊所求诊，该诊所见病情严重，急忙将其送往区人民医院，初步诊断为子宫穿孔，第二天紧急转送宁波市妇儿医院住院治疗。第二天，医院在全麻下进行“经腹部分回肠切除术+回肠造瘘术+直肠修补术+子宫修补术”。此后又到宁波市第二医院住院，做了“回肠造口回纳术”。治疗期间，所有医疗费均由该诊所支付。患者刘某基本痊愈后，于2016年8月向区医疗纠

纷人民调解委员会投诉，要求赔偿8至9万元。经查，诊所属超范围执业，缺乏资质做人流手术，并造成患者子宫穿孔，回肠和直肠则割除。经调解，最终由该诊所赔偿8万元，并当场履行。

消保委点评：对于有风险的手术，一定要到正规的医院就诊，切不可为贪便宜或因个人隐私，擅自到私人诊所就诊。患者及家属首先要了解诊所所有无诊疗该疾患的资质，千万不要到无资格从事医疗活动的诊所就诊。出现医疗纠纷，要及时同医院交涉，双方协商不成，则可以通过其他合法途径直至向区人民法院起诉。同时提醒广大患者，如果出现医疗纠纷，千万不可扩大事态或采取不明智的做法，这样不仅不利于解决纠纷，反而会出现更为严重的后果。

案例九

地膜破损殃及幼株 石楠枯萎厂家认赔

2016年5月，苗木种植户陆某在奉化某农资经营部购买一筒地膜，价格为65元，用于覆盖在苗圃里扦插的30万株红叶石楠。事后陆某发现红叶石楠不能萌发根系并叶子枯黄，经过仔细观察，发现地膜中间部位有一条宽约4厘米的磨损区，在磨损区里出现密密麻麻大小不均的洞口。区消保委接到投诉后，随即组织该农资经营单位负责人以及区农业技术服务站专业技术人员赶赴现场，进行实地勘察和会商，全面分析红叶石楠不能萌发根系的原因。结论是用于保温保湿的地膜无法起到保温保湿作用，与红叶石楠不能萌发根系并叶子枯黄有一定的因果关系。区消保委当即约谈地膜生产单位江苏某塑料厂负责人，该负责人承认这4厘米宽的磨损区属于生产环节出现故障所致，认可地膜存在质量问题。经调解，由生产厂家赔偿给农户18000元。

消保委点评：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第六十二条之规定，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。本案中用于农业生产资料的地膜存在质量问题，经厂家认定是生产环节出现问题所致，而地膜破损又在一定程度上影响到红叶石楠幼株不能萌发根系，造成枯萎死亡。所以依照法律规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损失的，应当依照法律规定赔偿损失。

案例十

减压阀泄漏烧伤双腿 家居店承担全部责任

2016年7月，消费者庄某在“天猫网站”某家居官方旗舰店选购一款型号为JYT-0.6某品牌的防漏减压阀，价款42.80元。2016年9月7日10时左右，庄某在家炒菜，当炒第二道菜时，厨房内突然发生燃气闪爆，顿时整个人被火苗吞噬，其子女迅速冲进厨房，剥下庄某身上燃烧着的衣裤，扑灭衣服上的火苗。然而，无情的火焰还是烧伤了她的双腿，其亲属立即将她送往区人民医院救治。区消保委接到投诉后，迅速联系区煤气公司和区建设局等部门，并与相关部门专业技术人员对爆炸现场进行勘察，发现该防漏减压阀顶部有气泡冒出，同时模拟事发现场液化气闪爆过程，消费者站立的位置正好与液化气钢瓶上的减压阀持平，而且放置钢瓶的柜门被冲击波冲开，玻璃台板式燃气灶具没有丝毫闪爆冲击的痕迹，显然本次事故为防漏减压阀泄漏所致，并非经营者提出的燃气灶具与软管接口有气泡喷出，液化气泄漏点在接口。经调解，该家居官方旗舰店承担全部责任，当面向受伤的消费者进行慰问和道歉，一次性赔偿医疗费和护理费12000元。

消保委点评：这是一起产品质量问题引发的消费事故，自然所有责任由经营者承担。在日常生活中，类似事故时有发生，一旦出现之后一定要封存现场，保留证据，最好同时拍照或视频留存。另外，消费者在购买商品时应妥善保存发票、产品质量合格证和保修凭证，涉及人身安全有关配套产品，最好由专业人士上门安装，并进行调试。