

# 我市2013年十大消费维权案例回放 遇到侵权揪心事 不妨学学这些招

□记者 史妮超 通讯员 葛荣国 实习生 徐梦娇

昨天，宁波市消保委公布了去年十大消费维权案例，并进行了评析和警示。遇到消费侵权怎么办？不妨学学这些招。

## 案例一

### 老板跑路，消费者的损失谁买单？

2013年5月2日，北仑消费者单某花41390元在当地国贸电器有限公司订购了数台家电，但直到6月18日仍未送到。之后，北仑区消保委连续接到了多起关于国贸电器的投诉，反映的问题主要是该公司在未配送货物的情况下自行关门；国家规定的家电下乡补贴、节能补贴未兑现。由于资不抵债老板跑路，群体投诉激增。

经多部门协调，最后引入司法途径，截至2013年11月20日累计审核、赔付消费者175户，涉及金额约150.6万元。

**评析警示：**消费者在支付了全部或部分预付款之后，理应获得相应商品或服务，否则经营者应承担违约责任。

## 案例二

### 网店虚假宣传 最后退赔又罚款

2013年7月，温州消费者购买了一套价值4700元，自称“德国正品”的卫浴产品。收到货后，却发现所谓的“德国正品”，是宁波奉化一洁具公司生产的。遂向奉化市消保委投诉。消保委了解发现，这家公司的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。

**评析警示：**对此，《消法》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。

## 案例三

### 定做红木家具 桌脚材料掺假

2013年3月，消费者余先生在鄞州区某家私城定做了两张红木八仙桌，签订合同明确材料为老挝大红酸枝、不得掺假等。到货后，余先生发现桌面用的是大红酸枝，桌脚和四块雕刻花板用的是微凹黄檀。两种木材外观上难辨差别，但每吨价格相差近10倍。经消保委石碶分会调解，最终商家承认掺假，同意已经做好的两张桌子归余先生所有，并全额退还货款74000元。

**评析警示：**根据《浙江省实施〈消法〉办法》，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，或者以不合格商品冒充合格商品的，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。

## 案例四

### “1对1”辅导变味

2013年1月底，鄞州消费者张先生给女儿报了一个“1对1”数学辅导班。张先生发现女儿头6节课在一间小教室里单独辅导，第7节课开始换到了一间大教室，有10多个孩子一起学习。对此，培训机构表示“1对1”个性化辅导教学是指老师对学生“1对1”，并非教室“1对1”。最终经调解，培训机构同意张先生提出的第7至17节课的费用减半的要求。

**评析警示：**《合同法》第41条：格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。

## 案例五

### 汽车久修无果 汽修厂赔偿新车

2013年2月，消费者杨先生将自己的一辆汽车送至宁海西店某汽修厂维修，由于技术问题，拖延至5月初仍未修好。杨先生遂投诉至宁海县消保委。经调解，双方当事人自愿达成协议：汽修厂若不能在5月20日前修理完成，则赔偿车主一台同款车型，原车归修理厂所有。5月底该汽车仍未修好，汽修厂最终按协议赔偿车主一台新车。

**评析警示：**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。

## 案例六

### 业主欠下水费 供水公司擅拆表

2012年12月底，消费者祝女士购买了一套二手房。次年2月底打算装修时，发现水表已被拆走。自来水公司表示2个月间祝女士家因漏水原因，用水1300余吨，由于无法与祝女士取得联系，遂拆除水表，并要求交清5872.32元水费后再来安装水表。祝女士表示对方并未联系自己，而仅是简单贴了通知单，并利用拆表停水来要挟交清拖欠的水费。经消保委灵桥分会协调，由自来水公司承担部分责任，祝女士承担2000元水费。

**评析警示：**因室内管道漏水造成的水费，消费者有义务按规定支付。但自来水公司在确定无法联系上消费者的情况下，可否采取关阀停水等措施，既能对消费者负责，又节约水资源，却因霸道的拆表方式，引发消费纠纷，造成不必要的损失。

## 案例七

### 卖方作假，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，向房东吴某购买一套商品房。三方签署了《存量房屋买卖中介合同》，傅某向吴某支付了3万元定金。办理房屋产权过户时却无法联系上吴某，吴某失踪了。

最终经江北区消保委协调，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。

**评析警示：**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，确保交易能够顺利进行。

## 案例八

### 推拿不当 反而加重病情

2013年5月30日下午，消费者鲁某去当地某经络养生会馆做颈椎推拿。做完后，鲁某的颈椎问题更加严重，直至躺在床上不能动弹，经医生会诊建议手术治疗。经市消保委协调达成一致，由经络养生会馆一次性补偿鲁某53500元。

**评析警示：**《消法》规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。

## 案例九

### 电暖宝爆炸伤人 两地合力维权

2012年12月18日，江苏省金坛消费者候某使用慈溪一电器厂生产的电暖宝时，突然发生爆炸致双腿大面积烫伤，治疗费高达1.9万元。慈溪市消保委积极联系生产厂家及产品的保险公司，并邀请金坛市消费者协会到慈溪参与调解，最终消费者获得2.1万元补偿。

**评析警示：**《消法》规定，消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

## 案例十

### 样机竟是返修货

2013年9月9日，消费者胡先生在镇海某家电连锁卖场购买了一台液晶电视机（样机），价格为8899元（原价17000元）。在随后的安装中，消费者发现该机维修单上已有多次维修记录，经证实是返修样机。经调解，该卖场同意退还消费者8899元货款和600元保险费等。

**评析警示：**本案中，该“返修样机”属于有质量瑕疵的电器，不能与通常人们熟知的普通样机混为一谈，经营者在销售过程中没有将“返修”这一关键信息告知消费者，侵犯了消费者的知情权，造成消费者对商品信息的误判。

## 法院昨公布 消费维权典型案例

□记者 黄金 通讯员 贺磊 林波

市中院法官昨天盘点了一些相关案件，如保健品虚假宣传、赠送服务没用完不退、提货券丢失等，是消费者经常遇到的消费纠纷，看看这些案例也许对您维权有所帮助。

### 坐中巴出车祸受伤

一辆从宁海发出的中巴车在行驶中与一辆重型牵引车发生碰撞，乘客薛某在事故中受伤，经鉴定构成十级伤残。交警认定中巴车负主要责任，重型牵引车负次要责任。薛某伤愈后，向中巴车车主和运输公司提出索赔，但未能达成一致。

去年9月，薛某将中巴车车主和车辆运输公司一同告上法院，要求两被告按照《消法》，赔偿他各项损失30余万元。

依据《消法》，薛某可以同时主张残疾者一次性生活补助费及残疾赔偿金，比适用《侵权责任法》可多获赔19万余元。

宁海法院审理认为，双方确实建立了旅客运输合同关系。两被告有义务在合同期间内将旅客安全运输到约定地点，对提供服务时造成旅客、消费者人身伤害的，应当承担损害赔偿赔偿责任。因此，薛某按照《消法》索赔的诉讼请求应获支持。

最终，宁海法院判决车主应赔偿薛某经济损失30余万元，车辆运输公司承担连带赔偿责任。

### 宣称燕窝能治病被罚

2013年1月，李某和王某在江东区某药房买燕窝准备送人，看到燕窝包装内标有“天然燕窝，燕窝治疗：支气管炎，支气管哮喘，高血压，血管硬化，糖尿病”的字样，两人感觉不错就买了一盒，价值1850元。

后来他们经查询得知燕窝属于普通食品，两人认为药房的宣传误导了他们，并向江东法院起诉，请求判令药房退还购物货款1850元并赔偿一倍的购物款1850元和其他各项损失3000元。

药房则辩称，原告李某是个职业打假人，不具有消费者的法律地位，不应该受到支持。

江东法院审理认为，被告没有提供充分的证据证明李某是职业打假人，同时，《消法》并没有将职业打假人排除在消费者范畴之外，而是更关注是否具有接受服务或是购买商品的行为，也就是说职业打假人一样可以获得赔偿。

### 不记名提货券也是商品

奉化人方先生在当地一家烟酒商店买了5张香烟提货票，花了2万元钱。此后，方先生一直把烟票放在钱包里。不久后，方先生家里进了贼，5张烟票被偷。事发后第二天，方先生就写了一份遗失证明贴在当时买烟票的烟酒商店里，同时还把这这份遗失证明登报了。

此后，方先生多次跟烟酒商店老板郑先生协商，希望对方退钱或者让自己领取2万元的香烟。郑先生承认那5张烟票还没来提货，但不同意方先生的要求。

去年3月，方先生向奉化法院起诉，要求郑先生立即提交2万元的烟或等值现金。

经奉化法院调解，双方达成协议，郑先生向方先生交付价值2万元的香烟，今后如有人持相同编号的烟票来提货，郑先生将通知方先生到现场处理，郑先生不负交付责任。