



315 消费者权益日·特别报道

我市发布2015年十大消费维权案例
遇到这些揪心事，您可以这样来维权

□记者 史妮超 通讯员 宣文

本报讯 二手车充当新车卖、收费高昂的婚介服务“名不副实”、旅游内容与合同不符……近日,宁波市消保委发布了2015年十大消费维权案例,今后遇到这些情况,读者可以运用新消法为自己维权。

案例一
汽车二次销售 4S店“退一赔三”

2014年底,消费者施某以近8万元价款在象山某4S店购买了一辆皮卡车,上牌过程中发现该车已是二次出售。接诉后,象山县消保委组织双方调解,但4S店否认二次售车拒绝退车。经查,4S店确实存在二手车当新车卖的情况。后宁波市中级人民法院召集双方调解,最终达成协议,施某退还皮卡车,4S店补偿30万元。

评析警示:此案例的关键是汽车二次销售的认定标准,按汽车销售发票为准,开发票就视为销售,同一车辆二次开具发票就视为二次销售。

案例二
旅游履约起争议

史先生等六人报名参加某旅行社2014年11月组织的土耳其、多哈跟团游。合同行程载明:第六天参观皮革店,时间不超过1.5小时。实际旅行中,皮革城购物时,部分游客购物超时导致时间延长了十余分钟。

在未达成一致意见情况下史先生等人将之诉诸法院。一审法院判决,因购物延时,旅行社支付消费者旅游费用总额10%的违约金,退还行程第九天晚餐餐费,其余项诉求不予支持。

评析警示:《旅行社服务质量赔偿标准》第十条第(三)项规定:未经旅游者签字确认,擅自违反合同约定增加购物次数、延长停留时间的,每次向旅游者支付旅游费用总额10%的违约金。

案例三
菜农施肥不当致损 商家指导不力补偿

2015年5月,鄞州区姜山镇黄某等17户菜农在当地某农资商店购买了45袋复合肥料播施在面积45.5亩的蔬菜地后,菜叶上出现退绿黄斑。菜农们凭经验觉得这批蔬菜成活困难,拔掉蔬菜重新播种,预计损失达15万元。此后,17户菜农向鄞州区消保委姜山分会投诉,认为因化肥质量不合格导致蔬菜病态。

接诉后,鄞州区农业执法大队和农业技术服务站专家按照菜农的播施浓度先后进行了三次播施试验,结果均显示:试验蔬菜出现了与菜农投诉状况相似的受害症状,但再经过一段时间观察,受害蔬菜后期退绿黄斑自动消失,恢复正常生长。据此可知,出现病症后,由于缺乏科学的鉴定与指导,菜农未采取正确的处置方法,最终导致损失。经过三次调解,最终农资商店按照每包复合肥600元的补偿金额,一次性补偿受损农户2.7万元。

评析警示:农户一旦发现农作物长势异常,要及时向农业部门咨询,请农技人员现场检查鉴定,不能凭经验、靠感觉操作;经营者销售农资要尽到告知义务,主动告知使用方法,详细介绍操作要求。

案例四
银行服务存疏漏 信用卡联系人受扰

2015年2月,朱某向宁波市12363金融消费权益保护咨询投诉电话反映称,其近日频繁收到某银行的催收电话,要求了解其朋友李某的个人信息。朱某表示对自己被作为信用卡联系人的事一无所知,该行的电话已严重干扰其正常生活。

接诉后,经案发行核查,当时持卡人李某确实将朱某作为信用卡联系人,但该行在核准李某的信用卡申请时未曾与朱某确认过相关信息。该行就具体情况向朱某沟通解释,确认将不再联系朱某。

评析警示:保护个人信息是《消费者权益保护法》修订的亮点之一。《消法》第二十九条规定:经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。

案例五
婚介服务“名不副实”

郑女士是一名幼儿教师,在网上挑选了一家声称从业18年之久并有很多“成功案例”的婚介公司,负责人陈某推荐她成为钻石会员,并承诺向钻石会员介绍的都是年薪50万以上,有房有车的未婚男子。第二天郑女士交了23999元婚介费并签订了婚介协议。当天,婚介公司即介绍了3名所谓的成功男士与她交流供她选择。经了解后,郑女士发现这些男士的实际情况均与登记信息不符,认为婚介公司存在欺骗行为,要求解约并全额退款。协商未果后郑女士来到了海曙区消保委寻求帮助。最后经区消保委多次调解,婚介公司同意解除协议,退还费用23999元。

评析警示:根据《合同法》第九十四条第(四)项规定:当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同。

案例六
的哥辱骂乘客 职业道德应强化

2015年11月17日江女士在金桥水岸乘坐出租车前往红巨大厦。乘车过程中江女士建议驾驶员直行走鄞县大道,但驾驶员选择走贸城中路,途中遭遇堵车。江女士向驾驶员抱怨,驾驶员随之对江女士进行了辱骂。江女士遂拨打12328出租车投诉举报热线。

经查,驾驶员选走路线合理,发生堵车存在客观因素。但是驾驶员确实存在辱骂乘客的情况。根据《宁波市出租汽车客运管理条例》相关规定,工作人员对驾驶员进行了批评教育,暂扣其营运证和从业资格证。

评析警示:人格尊严得到尊重是《消法》赋予消费者的权利,本案中,驾驶员一旦开粗口,势必激化矛盾,侵害乘客的合法权益。

案例七
精装房交付走样

2014年12月起,消费者杨某等26人先后向慈溪市消保委、宁波市市场监督管理局12315举报投诉处理指挥中心以及慈溪市消保委坎墩分会投诉某房产开发商精装房存在装修质量问题。

在消保委调解下,双方在2015年2月5日达成协议,开发商按消费者要求免费更换新地板,并补差价,对其他装修问题返工重做。消费者挽回经济损失40余万元。

评析警示:交付使用的房屋存在质量问题,在保修期内,出卖人应当承担修复责任;出卖人拒绝修复或者在合理期限内拖延修复的,买受人可以自行或者委托他人修复,修复费用及修复期间造成的其他损失由出卖人承担。

案例八
烟花爆竹伤人眼 消费仲裁终获赔

家住奉化的陈某,2014年6月帮同村村民办理丧事燃放16发迎宾炮时,其右眼被斜飞过来的炮火炸伤,经司法鉴定为9级伤残。事后陈某向经营者提出索赔,协商无果后向奉化市消保委投诉。双方于2015年8月7日达成仲裁调解协议,烟花爆竹生产单位一次性赔偿陈某医疗费、误工费、护理费等各项合计6.1万元。

评析警示:根据《消费者权益保护法》第四十条规定: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。

案例九
净水器储水箱爆裂 居室“水漫金山”

2015年8月29日晚,王先生到家一看,发现家具和卧室的实木地板全部被水浸泡,还殃及楼下住户。经排查发现是安装在橱柜里的净水器储水箱发生爆裂。经过定损评估与调解,净水器厂商同意赔偿王先生11200元。

评析警示:《消费者权益保护法》第四十条规定: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,属于生产者责任的,有权向生产者追偿。

案例十
入学容易退学难 培训收费有乱象

2014年8月,小吴在某英语培训机构的热情营销下支付29800元学费报了英语课程。后小吴因不适应课程两次提出退学申请,但培训机构以已经超过退学退费期限为由予以拒绝。经鄞州区消保委和区教育局共同调解,培训机构最终同意退费14900元。

评析警示:鄞州区消保委协同区教育局依据《宁波市培训机构收费退费管理暂行办法》第十条第2项规定:开学后完成三分之一学时以上、二分之一学时及其以下的,核退二分之一的培训费。

**宁波慈孝乐园** 宁波市重点民生工程

- 老年公寓—适老化设计的居家型健康养老住宅
- 托老部—为半护理老人提供完善的介助、介护服务
- 医疗级护理院—为全护理老人提供专业级医疗、生活服务

医养融合
综合养老社区
荣耀

登陆宁波

政府为满足老年人养老的物质和精神文化需求的一大举措

给老年人一个健康快乐无忧的幸福生活

坐落于荪湖风景区
万亩山林、千亩湖泊、百亩花海
依山傍水，风景秀丽，天然氧吧

老年公寓诚意接受预订登记 ☎ 87633666

接待地址：江北区康庄南路43-1号
公交路线：3路、303路、516路至华辰大桥北下
306路516路至天成家园下