

## 3·15国际消费者权益日特别报道

## “3·15”，我们要维权

陈静波

近日,随着各地3·15国际消费者权益日活动的举办,社会再度掀起一股维权热潮。诚信经营,放心消费是广大消费者们年年呼吁的心声。但在各式各样的消费当中,消费者权益保障问题仍时有发生。本期的3·15国际消费者权益日特别报道,我们将用淳安境内真实的维权案例,为你揭开消费背后的“陷阱”与“争议”。

## 案例一:新车变旧车 验车需仔细

**投诉情况:**邵女士在淳安某汽车销售公司购买了一辆别克车(英朗2015款豪华版),价值128675元。后由于小事故在维修过程中发现所购买车辆的油漆明显有差异,有维修痕迹,怀疑是二手车。事发后,邵女士及家人到该公司要求退车和赔偿处理,双方协商多次未果。于是投诉到县市管局“12315”申诉举报中心,要求调解处理。

**法律依据:**《消费者权益保护法》第五

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。”

**处理结果:**根据调查,销售商在汽车销售过程中隐瞒了该车辆停在车行时有了小刮擦,后重新做过油漆这一事实,责任完全由销售商承担。经调解,邵女士把该车退还给该销售公司,并由该公司把购车款128700元退还给邵女士并赔偿40000元,邵女士协助该公司办理

## 案例二:朋友圈集赞未兑现 商家应当履行约定

**投诉情况:**方某、左某等多名微友打电话至淳安市管局“12315”申诉举报中心,反映千岛湖某大酒店通过微信宣传在活动时间截止前点赞66个即可免费入住该酒店一晚,活动没有限制人数。方某、左某等人均在活动时间截止前参加该酒店的微信点赞,集满66个赞后,到酒店要求兑现免费入住时被告知房间已送完没房了,消费者认为商家存在欺诈行为,要求处理。

**法律依据:**《消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,经营者向消费者提供商品或服务,应当恪守社会道德,诚信经营,保障消费者的合法权益。”

**处理结果:**经调查,该酒店由于拿出做活动的房间已兑光,当方某左某等人来兑房时确实已兑完,但酒店应该向消费者说明情况。并且消费者来兑房并没有超过活动截止

## 案例三:预付消费有风险 思量清楚再付钱

**投诉情况:**黄先生到千岛湖某餐馆用餐,消费后使用会员卡时被告知不允许继续使用,原因是换了老板,店员告知门口有贴告示。想想卡里还有1000元左右的钱,黄先生于是拨通了“12315”申诉举报电话,要求调解。

**法律依据:**《消费者权益保护法》第五十三条规定:“经营者以预付款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或

者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

**处理结果:**据调查核实,因新店老板与原店老板还有债务上的纠纷,在新店老板餐馆转让过程中已到当地相关部门报备过,并在报纸上也登报发表声明,可在2月底前到店登记消费卡情况。虽然,黄先生不是在2月底前去登记,但要求新店老板也给予登记情况,等联系到原店家负责人后,再组织三方进行调解处理,如商家拒绝返现,可上述至法

## 案例四:漂流意外受伤 公司担责赔偿

**投诉情况:**方先生在千岛湖某漂流公司玩漂流时,小孩从皮划艇里被抛出后撞到墙壁,致脸部受伤。投诉至县市管局“12315”申诉举报中心,要求漂流公司赔偿2000元。

**法律依据:**《消费者权益保护法》第十八条规定:“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。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并标明

和说明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”。

第四十九条规定:“经营者提供商品或者服务造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费,治疗期间的护理费,因误工减少的收入等费用”。

**处理结果:**据了解,意外发生后,漂流公司工作人员当时立即安排人员陪同方先生的小孩去医院就医检查治疗,现已回家休息,医院检查结果小孩脸上只是轻微擦伤,已用过

## 案例五:项链配件属三包 珠宝公司要负责

**投诉情况:**叶女士在千岛湖镇某珠宝店购买金钻石吊坠和金项链,价值共4333元。现因项链扣坏了,到店要求维修。珠宝店员工给叶女士换了一个旧的项链扣。叶女士发现这个项链扣颜色发黄,而且弹簧也不是很有弹性,要求换个新的,店内人员告诉叶女士要换新的需支付80元的配件费。叶女士不认同,认为项链还在一年保修期限内,应免费维修或更换。店家给出项链扣不属于三包范围内为由,拒绝给予免费更换。双方产生纠

纷后,叶女士投诉到县市管局“12315”申诉举报中心,要求调解。

**法律依据:**《浙江省黄铂金饰品和珠宝玉石饰品“三包”暂行办法》第七条规定:“黄铂金饰品和珠宝玉石饰品出现下列质量问题的,经营者承担修理、更换、退货责任。(一)黄铂金饰品(含镶嵌饰品托架)因结构缺陷而影响正常使用的,包括链、链类饰品的装配件失灵、不牢固而影响使用。”

**处理结果:**根据调查,叶女士反映的情况



退保手续。双方无其他异议,就此达成协议。

**消费提醒:**购买新车提车时,注意仔细察看各处漆面,尤其是一些容易在运输过程中被刮层的部位。对于漆面,最好的观察光线是日光下,什么问题都不能掩盖。如果是在展厅选车,可以斜对着日光方向观察,也能起到同样的效果。车表面颜色应该协调、均匀、饱满、平整和光滑,无针孔、麻点、皱皮、鼓泡、流痕和划痕等现象。

时间,酒店理应履行约定。酒店方承认该活动宣传做的不全面,有缺失。经调解,酒店方向消费者赔礼道歉同时承诺日后会给予消费者免费安排入住一间房,履行双方约定。

**消费提醒:**参与网络集赞活动要谨慎。一些集赞活动里都打着免费的旗号,但是实际上到了兑现的时候,里面暗含着各式各样的消费项目。还有一些索性就是空头支票,有可能造成个人信息泄露。

院,消费者表示满意。

**消费提醒:**一是多做比较。不轻信广告和商家口头承诺,不受促销的诱惑;二是不嫌麻烦。需仔细了解或详尽阅读有关说明,对于霸王条款,要坚决说不。不能图一时方便或轻信商家口头承诺,用口头合同代替书式合同,以免日后消费纠纷,无据可依。三是适度消费。理性购买,每次充值金额不宜过多。四是保存证据,及时维权。

药无碍出院。根据相关法律规定,漂流公司需要支付相关费用。经工作人员多次调解后,该漂流公司同意消费者要求。

**消费提醒:**消费者应该根据自己身体状况选择合适的景点参加漂流。儿童或老人参加活动,应当有专人陪同。漂流前,做好安全防护措施。遇到危险,不要慌张,及时呼救,等待救援。消费者要保管好合同、门票及发票,发生纠纷及时向有关部门反映。

属实。根据《浙江省黄铂金饰品和珠宝玉石饰品“三包”暂行办法》的有关规定,经营者应免费给消费者更换项链扣。经协商,商家同意给叶女士免费更换项链扣,双方达成调解协议,同意解除该纠纷。

**消费提醒:**消费者购买黄铂金饰品和珠宝玉石饰品时,要保管好购买发票和三包卡,一旦发生问题,及时维权。

(以上案例由淳安县市场监督管理局提供)