



钱江报系 QJNG  
钱江报系有限公司

订奶  
热线 82715029

报料  
热线 83738111

订报  
热线 82720619

版式设计:王小梅  
责任编辑:王小梅

1

### 3·15 特别报道

## 维权零距离 让消费更有品质

许佳佳 戴梦迪

“3·15”国际消费者权益日来临之际,萧山区市场监管局、萧山区消保委对外通报了2017年10起消费维权案例,所涉及的领域包括:买房、家具代理、车险、保健品、家电、房屋建造、电子产品维修等纠纷。

自新《消法》施行多年以来,随着广大民众消费水平不断提高,消费选择趋于多元化、个性化,消费者维权诉讼呈现出哪些新特点?能给更多消费者带来什么警示?本刊特选取了3个代表性案例与大家一起分享。

### 新房质量存疑 开发商承诺整改

2017年6月底,消费者郑某等40多人到萧山区消保委投诉,称于2014年12月份购买萧山一楼盘的毛坯商品房,在今年交房时发现该楼盘存在许多问题。包括小区道路实物与沙盘宣传图不符:小区内部道路采用质量观感度极差、价格低廉的红砖铺设,造成道路高低不平,松动积水,断裂、地面湿滑等问题;开敞式走廊存在着设计不合理和施工不符合要求的问题,造成走廊积水现象严重。同时雨水极易流入房间和电梯,对住户和电梯形成严重安全隐患。

经多次调查,9月中旬,消保委会同区住建局对此进行调解,并最终达成一致协议:对消费者提出的系列问题,房产公司出具方案(调解现场已初步达成),向广大业主公示后,依照规范要求整改,并在2017年12月30日前调整到位,其中部分由被诉方组织实施,部分由业主委托的第三方实施,所有费用均由被诉方承担。

#### 【律师点评】

消费者在购房时一定要谨慎,不可轻信广告宣传。就房产广告而言,根据最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释中的观点,商品房的销售广告和宣传资料(包括沙盘宣传图)原则上为要约邀请,但若宣传内容明确且对消费者决定是否购买商品房,对商品房的价格产生重大影响的,则销售广告和宣传资料的内容也可视为商品房买卖合同的内容,即使不纳入合同条款,开发商也需履行销售广告和宣传资料中的承诺,不履行或者不能完全履行的,构成违约,需要承担赔偿责任、减少价款或者退房等违约责任。若房产广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的,还可能构成虚假广告,开发商除了需要承担民事责任外,还可能被相关职能部门处罚,承担行政责任。

### 901还是902 真假售后分不清

2017年12月,区消保委北干分会接连接到消费者由于维修苹果产品而引起的消费



纠纷,矛盾主要集中在消费者在选择苹果官方售后维修服务中心时真假难辨,最后导致维修后产生后续的纠纷。

消费者陈先生称其苹果手机黑屏后去位于某写字楼9楼的特约维修点维修。看到901室门口悬挂有苹果标识图案及“苹果维修服务中心”字样,便径直走了进去,并不知道该手机维修店并非苹果公司官方授权。而真正官方售后在902室,得知上当后,陈先生要求退还维修费用。经过现场了解,陈先生的苹果手机现已能正常开机,商家也表示已维修好,但陈先生认为未在苹果官方售后拆机维修后,以后手机出现问题苹果售后将不予保修,针对这个疑问,在工作人员的调解下,商家同意将该手机延长保修2年。

对于商家侵犯注册商标专用权行为,市场监管局也进行了立案查处,在查处过程中发现该处还涉嫌无照经营,根据《中华人民共和国商标法》及《浙江省取缔无照经营条例》责任当事人改正,并处罚款2万元。

#### 【律师点评】

本案例中,901室在明知902室才是苹果官方授权的售后维修点,故意在901室门口悬挂有苹果标识图案及“苹果维修服务中心”字样,作为其装潢使用,混淆视听,涉嫌侵犯商标专用权,该行为可由市场监督管理部门予以行政处罚。在此,律师提醒广大经营者,一定要合法经营,那种所谓的傍名牌、打擦边球的“讨巧”行为需坚决杜绝,否则,离被消费者唾弃,被执法部门处罚的日子也就不远了。

### 错将柴油当汽油 豪车有点伤不起

2017年3月14日晚,消保委开发区分会接消费者投诉,反映其在萧山某加油站加错油导致车辆熄火,双方发生严重纠纷,要求调

解。

经了解,消费者14日下午在该加油站加油时,因工作人员失误,将柴油加错成汽油,导致车辆熄火。由于该车是一辆路虎车,价值约170万元,因赔偿问题双方争议较大,僵持几个小时仍无法达成一致,情绪都比较激动,消费者甚至一度要求加油站购买上述车辆。

在双方都拿不出一致解决意见后,分会工作人员提出,当晚先将车辆托运到4S店,由4S店定损,出具维修方案,双方再进一步调解、协商,双方表示认可。

3月16日下午,经再次调解,双方最终达成一致解决意见。被诉方一次性补偿消费者人民币128000元整,并补偿消费者一张面值10000元人民币的定点加油卡,消费者待车辆维修好后,将维修发票提供给被诉方并承诺该车以后一切问题与被诉方无关;双方均对上述处理意见表示满意。

#### 【律师点评】

本案例中,因加油站加错油导致价值约170万元的路虎车熄火,维修价格高昂致使双方对赔偿难以达成一致。本案例中,车主与加油站之间买卖合同法律关系,车主及加油站均应按照约定履行各自义务。对于加油站而言,其工作人员在对车辆加油的过程中应尽到询问义务或对于车辆相关标识的注意义务,车主在加油前,同样存在车辆有关情况的告知义务。现因加油站工作人员的失误错加了柴油,加油站应承担其违约责任,赔偿车主的损失,承担相应的维修等费用。本案例中,消保委开发区分会的调解方案,维护了车主的合法权益。

律师建议,加油站工作人员在加油前应确认需加油的型号,车主在加油时也应明确告知加油站工作人员车辆的情况,若发现加错油或加油后车辆出现故障应及时进行维修,防止车辆的损害进一步扩大。

以上案例由浙江汉朔律师事务所王剑波律师点评