

敦促企业诚信、守法经营 ,帮助消费者提高消费维权意识

# 我市发布 2021 年度消费维权典型案例

阅读提示

一年一度的 3 15 消费者维权日来了。昨天 ,市市场监督管理局发布了 2021 年度消费维权典型案例 ,涉及二手车交易、房屋装修、电商购物等 ,本报选取其中 6 例案件向社会公布 ,敦促企业诚信、守法经营 ,帮助消费者提高消费维权意识。



## 燃气灶漏气爆燃 消费者获赔 9000 元

2021 年 11 月 11 日 ,消费者王某在龙泉市某家电公司购买了一个单灶的燃气灶 ,价格 330 元。当天晚上使用时 ,燃气灶突然发生爆燃 ,导致消费者的丈夫柳某面部、上肢、颈部Ⅱ度烧伤约 10%。消费者要求经营者赔偿医药费等费用。经营者当场退还了购买燃气灶的 330 元 ,表示待伤者出院后再进一步协商赔偿事宜。

龙泉市消保委工作人员到现场查看判断 ,燃气灶发生爆燃的主要原因是燃气灶连接处有一个螺丝没有拧紧。经调解 ,经营者一次性补偿消费者医药费、陪护费等费用 9000 元整。

### ■以案说法

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定 :消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的 ,享有依法获得赔偿的权利。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 ,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用 ,以及因误工减少的收入。

## 二手车行隐瞒里程数 消费者获赔 1 万元

2020 年 12 月 21 日 ,消费者祝先生在遂昌某二手车行购买了一辆二手奥迪 A4 家用轿车 ,经营者宣称该车行驶公里数为 9.9 万公里。12 月 25 日消费者驾车途中车子发生故障 ,修理店发现车子发动机缺缸。祝先生怀疑车子质量有问题 ,到 4S 店查询发现 ,2016 年该车的行驶记录已达 16 万公里。祝先生认为二手车行存在欺骗行为 ,要求经营者赔偿。

遂昌县消保委调解认为 ,经营者不对车辆实际行驶里程数做全面核查的做法 ,是对消费者不负责任的行为 ,消费者有权提出赔偿要求。最终双方达成调解协议 ,经营者退还购车款 ,以及退还买车的保险、过户、按揭等费用 ,并补偿消费者修理费和误工费等 1 万元。

### ■以案说法

《中华人民共和国消费者权益保护法》办法第二十八条规定 :家用二手汽车销售经营者应当对二手汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆存在问题等重要信息在出售前进行全面核查、检测 ,并将核查、检测的准确结果以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。

## 定制家具表面变色 厂家补偿 8 万元

2020 年下半年 ,张某在莲都区某整体家具定制店定做了一套价值十几万元的家具 ,2021 年入住新房后不久就发现家具表面出现大面积严重变色情况。

定制家具的厂方派出技术人员到现场进行检查 ,确认了家具表面出现变色的情况 ,但表示无法确定表面变色的原因是否属于面板质量问题。厂家代表提出对出现变色部分面板进行维修或适当经济补偿。消费者则要求退货、赔偿 ,双方未能达成一致处理意见。

莲都区消保委发现定制家具属于嵌入式安装 ,如维修更换面板会造成其他装饰装修的损失 ,建议通过一次性经济补偿方式进行解决。经调解协商 ,最终经营者和厂家同意一次性补偿消费者人民币 8 万元。

### ■以案说法

根据中国国家标准化管理委员会发布的《家具售后服务要求》(GB/T37652-2019)国家标准规定 :木家具三包期限为 1 年 ,消费者定制的整体家具出现大面积变色 ,属于 其他严重影响外观和使用的严重缺陷 ,经营者应按照规定履行三包义务。

## 客服答复引误解 消费者退货获支持

2021 年 11 月 13 日 ,消费者袁某某在拼多多平台 某锁具旗舰店 购买了一款指纹锁 ,客服承诺免费上门安装。但在消费者购买之后 ,经营者要求加价 50 元才给上门安装 ,且沟通中态度恶劣 ,并且再次加价 ,表示要 100 元才给上门安装。消费者认为经营者不守承诺 ,要求退货退款。

缙云县消保委调解中发现 ,经营者在购前须知 里对产品安装收费情况有过标注 ,但是在消费者询问客服时却告知免费安装 ,使消费者产生误解 ,并且在要求消费者支付 50 元安装费用被拒绝后 ,又将安装费用加价至 100 元 ,定价随意 ,存在过错。经调解 ,经营者向消费者赔礼道歉 ,商品作退货退款处理。

### ■以案说法

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定 :经营者向消费者提供商品或者服务 ,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的 ,应当按照约定履行义务。

## 染发致消费者过敏 经营者赔偿 1000 元

2021 年 7 月 11 日 ,陈某在市区某理发店进行染发 ,并在染发前告知经营者自己有过敏史 ,询问染发材料的安全性。经营者表示提供的染发剂是店里长期使用的 ,从来都没有顾客反映过染发后会出现过敏的情况 ,于是消费者放心地接受了染发服务。

但染发当天 ,消费者就感觉头皮很痒、难受 ,医院诊断结论为皮肤过敏。消费者怀疑染发剂是假冒伪劣产品 ,于是提出赔偿要求。

莲都区市场监管局调查 ,经营者使用的染发剂是正规产品。经莲都区消保委调解协商 ,经营者一次性赔偿消费者包括医药费在内费用 1000 元。

### ■以案说法

《中华人民共和国消费者权益保护法》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 ,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用 ,以及因误工减少的收入。

## 网购商家未按承诺发货 消保委助力维权

自 2021 年 4 月 23 日起 ,青田县消保委陆续接到任某某、王某某、孙某某等 22 名消费者的投诉 ,称他们在电商直播活动上购买了青田一企业生产的鞋子 ,超过 45 天仍未发货 ,消费者认为经营者未按承诺发货属于违约行为 ,要求其尽快发货并赔偿损失。

青田县消保委第一时间约谈了该公司相关负责人。据了解 ,该公司电商部开展直播带货活动 ,由于缺乏经验 ,未设置商品库存量 ,导致下单量超过实际商品库存 ,部分订单无法发货。青田县消保委工作人员一方面指导经营者主动联系消费者 ,安抚消费者情绪 ,积极维护消费者权益 ,消除影响。另一方面建议经营者下架相关商品 ,避免消费者持续下单 ,同时抓紧生产 ,保质保量完成供货。最终 ,该群体性消费投诉得以妥善处理 ,双方达成和解。

### ■以案说法

根据《中华人民共和国电子商务法》规定 :消费者拍下商品并付款后 ,双方的买卖合同已成立 ,经营者应当及时履行合同义务向消费者提供商品。由于经营者的过错造成商品超售无法按时发货 ,消费者既可以要求经营者退还货款并赔偿损失 ,也可以要求经营者继续履行合同义务交付商品。

记者 俞文斌 见习记者 董陈磊 通讯员 季颖颖

社会主义  
核心  
价值观

富强

民主

文明

和谐

自由

平等

公正

法治

爱国

敬业

诚信

友善

值班编委  
总编辑  
吴祥柱  
副总编辑  
王巷扉  
蓝义荣  
编委委员  
范宁华  
李 烜  
一版编辑  
孙 蕾