

提升消费体验
共筑满意消费

聊城市消费维权典型案例(二)

(上接03版)

6 窗帘掉色引争议 商家不能推卸责任

【案情简介】

董女士反映,自己在东阿县某窗帘店购买的窗帘,清洗时掉色严重,影响使用,但在购买时商家承诺过该窗帘不褪色。董女士联系商家未果,现希望有关部门介入协调退款。

【处理过程及结果】

接到投诉后,消协工作人员第一时间联系董女士,详细了解情况后前往窗帘店铺进行调查,并与商家沟通。商家一开始并不承认自己产品存在质量问题,企图逃避责任。工作人员和商家多次沟通,最终商家同意给董女士免费更换新窗帘,并承诺如再次出现掉色问题全额退款。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输费等必要费用。

7 合同纠纷引争议 消协积极来调解

【案件简介】

洛阳某影视公司负责人来电反映:2023年底,临清市某娱乐传媒有限公司租赁来电人的影视设备,价值8万余元,租赁费为5779.9元/月,现联系不上商家。来电人请消协帮助联系该商家,归还影视设备,支付租赁费用。

【处理过程及结果】

临清市消费者协会工作人员接到投诉后,立即联系承租方了解具体情况,经查双方已订立电子合同,承租方目前拖欠两个月的租赁费用,且未归还影视设备。经临清市消费者协会调解,承租方同意归还影视设备、支付租赁费。来电人对调解结果表示满意。

【案例评析】

根据《民法典》第五百六十三条(合同法定解除)

“有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(三)当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行”及第五百七十七条(违约责任)“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”的规定,双方达成一致,纠纷解决。

8 无人售货机 不是无人售后机

【案件简介】

2024年9月19日,临清市消费者协会收到刘先生投诉,称其在临清市一家成人用品无人售货机店购买商品,支付35元费用后,无人售货机未出货,与商家协商退款未果,其要求协调退款。

【处理过程及结果】

接到投诉后,临清市消费者协会工作人员联系商家,到现场开展调查,并调取监控视频,确定情况属实。商家快速退款,刘先生对处理结果表示满意。

【案例评析】

随着科技的不断进步和数字经济的兴起,各种消费问题不断产生。该案例虽然金额不大,却是新事物引起的纠纷。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条规定:经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。因商家无人售货机的故障原因,导致消费者支付货款后未拿到商品,根据前款规定,商家应当履行退款或补足商品的义务。

9 私下交易要当心 财产安全无保障

【案件简介】

来电人反映:2024年9月,其通过“微信加好友”方式花费2万余元购买了一台压缩机,在未拆开包装的情况下要求退货,但商家迟迟未同意。来电人要求协调退款。

【处理过程及结果】

接到投诉后,临清市消费者协会工作人员联系双方当事人,了解到来电人是通过网络平台知晓产品,但通过微信与商家进行的交易,且没有签订相关协议。商家表示线下交易不支持七天无理由退换货。

货。临清市消费者协会工作人员与商家多次沟通,最终商家同意退款。来电人表示满意。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输费等必要费用。来电人购买商品绕开了监管平台,通过线下进行交易,收货日至投诉日已超过七天,且交易时未签订相关协议,对维权造成很大影响。

消费者协会呼吁广大消费者,要在正规平台购买商品,不要贪图便宜,私下进行交易,否则一旦发生纠纷,财产安全将无法得到保障。

10 美容套路陷阱多 消费维权退费难

【案件简介】

2023年底,临清市消费者协会接到一起因美容店退费引发的消费纠纷。消费者反映,其在某女子会所花费2000元购买了美容、颈肩等护理套餐,在后期服务过程中,该店铺负责人诱导其消费20余万元,并告知其每次护肤花费3000元至5000元不等。来电人表示其仅享受过几次服务,认可2000元的消费费用,但要求退还剩余费用。

【处理过程及结果】

接到投诉后,临清市消费者协会工作人员第一时间到达现场进行调查,发现该情况属实。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,调解最终达成一致,某女子会所退还当事人赵女士剩余费用,共计14.5万元整。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;第二十条规定: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。该美容店为了自身利益,诱导消费者,违反了上述规定。

(记者 邹辉 整理)

▶3月13日,东昌府区市场监督管理局开展以“普法便民进社区 法治护航惠民生”为主题的普法宣传活动。图为该局政策法规科工作人员在为群众讲解法律知识。
本报通讯员 李丹 摄

