

# 这些案例,可能对您消费维权有帮助

## 工商部门和市消协提醒:消费者维权不能靠义愤,有理更要有凭据



核心提示

□记者 韩铁栓 宋扬 通讯员 张亚亚 肖慧 杨凯 实习生 郭琦

维护消费者权益的道路并不平坦,消费者每次满怀希望的投诉并不是都能换回满意的结果,义愤填膺不是解决问题的办法,有理有据才能让商家无话可说。下面这些案例,是记者从市消费者协会日前公布的2012年维权案例和工商部门平日调解的案例中挑选出来的,有维权成功的,也有失败的,希望对您有所启发、帮助。

### 【案例一】买假得真 “教训”对方反遭殃

2012年2月,瀍河回族区的王女士在小区附近一超市购买了2瓶大宝SOD蜜,使用后出现皮肤过敏症状,她怀疑买了假货,于是寄到生产厂家进行鉴定,结果的确是假的。

为了“教训”商家,王女士又到该超市购买了同批次产品40瓶,然后要求该超市按照假一赔十来赔偿。双方协商不成,王女士最后投诉到了

工商部门。接到投诉后,工商部门暂扣了该超市货架上的大宝SOD蜜,并根据程序进行鉴定,但结果表明这批是真的。由于证据不足,工商部门无法为她维权。

**提醒:**若买到或者发现假冒伪劣商品,应保存好原始发票或者相关凭证并及时向有关行政执法、维权部门举报,尽量不要直接与商家私下协商解决。

### 【案例二】言语难辨 电视购物“陷阱”多

今年春节前,市民孙师傅听信电视购物栏目中“效能锅”的宣传,花480元购买了一套。使用后,他发现并不像电视里说的“10到15分钟就可以炖好排骨、猪脚”,而是1个小时也炖不烂。孙师傅只好拿着锅找到了市消协。

消协工作人员查看后,认为只是一般的锅,无奇特之处。和推销方联系,对方不承认是虚假宣传,并要求消协工作人员认真听他们的节目

录音。

原来,节目里,他们是说要先炖上半小时,再炖10到15分钟。由于把两句话分开说了,加上主持人语速极快,孙师傅没留意“效能”的前提。由于理解有误,加上锅是邮购的,找不到生产厂家,无法维权。

**提醒:**电视购物问题很多,其最大的弊端在于推销方、生产方、邮寄方不在同一地点,一旦出现问题,追究起来格外困难。

### 【案例三】偷梁换柱 部分配件非“原配”

去年2月,市民刘女士看到朋友家的楼梯非常漂亮,自己也订购了一套。安装后,刘女士觉得不如朋友家的美。刘女士与楼梯专卖店多次协商让其检查,对方否认有问题。

为解开心中的疙瘩,刘女士对楼梯的所有部位进行了品牌求证,结果证实

固定楼梯的部分配件不是“原配”,而是相对便宜的产品。经调解,该楼梯专卖店双倍赔偿消费者损失及因此产生的误工费、交通费等共计3万余元。

**提醒:**扫帚不到,灰尘不会自己跑掉。要维权,首先要形成完整的证据链条,让不法商家无话可说,无处遁形。

### 【案例四】机燃房损 厂家用户均有责

去年8月,李先生在我市某电器有限公司买了一台饮水机。8月31日晚上,饮水机竟然自燃并导致李先生办公室失火。新装修的墙面、家具等物品被烧毁。因与厂家无法达成一致意见,李先生遂投诉至市消协。

经调查确认,饮水机自燃主

要是因为自身质量问题,李先生未切断电源也负一定责任。饮水机生产厂家赔偿李先生饮水机一台及5000元经济损失,其他损失自理。

**提醒:**家电安全事关重大。气温逐渐升高,家电安全隐患在增多,不用的电器一定要切断电源。

### 【案例五】人走店转 预付资金寻回难

去年2月下旬,偃师市工商局商都工商所接到6名消费者的申诉,称用所购消费卡到金利来皮鞋专卖店消费时,该店负责人张某却称:门市已转让,不予兑现。

商都工商所查阅登记档案,发现原店主彭某已于不久前将营业执照注销,并注明没有债务。工商人员根据彭某登记的手机号,与其多次联系未果,到其登记住址也没有

找到其人;后经多方打听得知彭某新手机号,通知其到工商所协商处理申诉。3月15日,6名消费者与彭某当面办理了退卡事宜。

**提醒:**预付消费时,消费者应选择经营时间长、信誉度高的店家,不要存入大量现金。遇到店面转让,要保存证据到工商部门申诉,查询店主变更情况及承接双方的经济继承关系。

### 【案例六】一拖再拖 婚纱照屡“修”不好

去年10月,裴女士拨打12315申诉,称其5月在老城区某婚纱摄影店花4000元拍了40张婚纱照,7月取照片时发现十几张照片存在镜头穿帮、衣服破洞等问题,店方承诺8月会将问题照片“修”好。8月,裴女士去取照片时发现仍有7张没有“修”好,店方再次承诺9月会全部“修”好。裴女士9月来到该店时,工作人员以经理不在为由再次推脱。

工商人员调查后认为,该婚纱摄影店在履行义务时,没按约定采取补救措施,应承担违约责任。最终该婚纱摄影店负责人向裴女士道歉,并赔偿其2000元误工费。

**提醒:**消费者拍写真或婚纱照前,要和店家详细签订合同或协议,将取片时间、照片要求等仔细、具体注明,以防商家不按合同履行义务。若商家不履行合同,可要求赔偿。

### 【案例七】婚宴误期 酒店退钱又赔偿

去年12月,李女士在某酒店交了1000元定金预订了婚宴酒席,婚期临近时却被告知因故不能在婚礼当日为其提供酒席,且店方拒绝退还定金和赔偿损失。

酒店承认工作中确有失误,愿意为李女士提供高于原标准的婚宴,但李女士要求酒店退还定金并赔偿其精神损失费1万元。经过调

解,酒店向李女士道歉并退还定金1000元,赔偿违约金1000元和精神损失费1500元。

**提醒:**准新人预订婚宴前一定要与商家协商好双方要承担的义务和责任,并进行书面约定,以免出现纠纷。根据合同法规定,收受定金的一方不履行约定义务的,应双倍返还定金。

### 【案例八】误伤耳朵 安全受侵也要赔

去年2月,西工区一女士在影院街某美发店做头发时,美发师不小心将其右耳耳钉扯掉,致使右耳撕裂2~3厘米,她要求赔偿现金2.5万元。

工商人员咨询律师相关法律问题后,单独与美发店的负责人进行了沟通,店家表示愿意进行赔偿。随后,工商人员又与消费

者沟通,消费者表示愿意依法合理维权。最终,美发店一次性赔偿现金6000元。

**提醒:**消费者享有安全权,即消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。因此,商家应负责消费者在消费环境中的安全。安全受到侵害应第一时间到工商部门申诉。