



一年一度的“3·15”国际消费者权益保护日来临，达州市保护消费者权益委员会发布2018年达州市消费维权十大典型案例，涉及空调销售、房屋装修、汽车维修等方面内容。

达州市 2018 消费维权十大典型案例

案例 1 销售空调竟玩猫腻

开江县张女士于2018年6月27日，在某空调旗舰店购置一台价值1980元的空调，并另外支付空调外机支架费30元。次日，该店营业员要求张女士前往店内换发票，当天换取发票后，张女士发现所购置空调无制热功能，与自己需求不符，与店家协商无果后，以书面形式投诉至开江县消委会。

【处理结果】经开江县消委会调查，商家未尽到法定的告知义务，且店家的行为已涉嫌欺诈。根据《消法》规定：该商家退还张女士购机款2010元，赔偿误工费、车船费180元。

案例 2 手机“自燃”大腿被烧伤

符女士2017年7月1日在宣汉县某通讯门市购买一款价值为2399元的手机。2018年5月15日，手机在裤兜里自燃，造成符女士大腿大面积烧伤，随后符女士在保留证据后与经营者多次协商无果，将此事投诉至宣汉县消委会。

【处理结果】宣汉县消委会接到投诉后判定厂方赔偿消费者50000元现金；赔偿同等价值手机一部；消费者不再以任何方式找经营者进行再次赔偿。

案例 3 装修公司私自“换将”惹争议

王某2018年3月18日到大竹县某房屋装修公司进行住宅装修咨询，在与装修公司达成意向协议后支付定金5000元。而在房屋准备全面开工装修时，王某才得知设计师李某已离职，需另换设计师为期服务，消费者王某因只认可设计师李某，便要求装修公司退还定金并终止合同，双方因此发生纠纷。于是消费者王某投诉到大竹县消委会。

【处理结果】大竹县消委会接到投诉后立即开展调查取证，在查验了双方签订的合同后确认，消费者反映情况属实。通过调解，商家一次性退还消费者全部定金5000元。

案例 4 免费领取大有“玄机”

李女士2017年5月在通川区某通讯门市购买一部手机并办理相关业务。2018年7月，李女士接到电话通知之前所办理的手机套餐业务能免费领取价值1000元的礼品，李女士再三询问门市员工有无其他费用在得到不会收取其他任何费用的情况下领取了礼品，但门市员工告知需登记李女士身份证和银行卡信息进行系统收录后，李女士便按要求提供了相应证件。之后李女士的银行卡每个月都被扣取59.37元，在上门理论无果后，投诉至通川区消委会。

【处理结果】通川区消委根据《合同法》相关规定，认为通讯门市的行为侵犯了消费者的知情权、选择权、公平交易权，经调解后，消费者得到相应的权益。

案例 5 手机“三包”内花屏商家竟推责

陈女士2018年6月20日给儿子在渠城后溪街某手机店购买一部价值2700元品牌手机，使用不到一个月就出现花屏无法正常工作，要求换机。

【处理结果】在消委会召集消费者、经营者、供货商进行三方调解无果后，决定与三方人员进行现场技术鉴定，经鉴定后确认手机存在质量问题，经营者退货并返还陈女士货款。



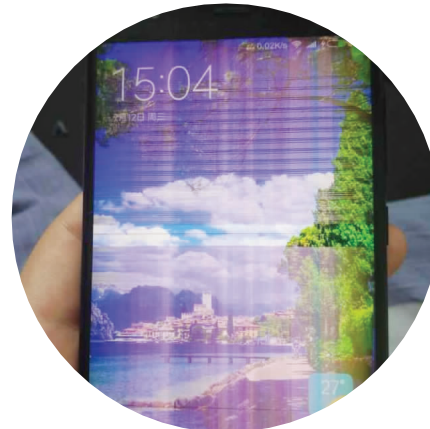
销售空调竟玩猫腻



名牌皮衣被干洗店洗缩水



超市竟销售假茅台



手机“三包”内花屏商家竟推脱责任

案例 6 4S店不管新车“三包”期漏油

方某2018年3月26日在万源市某汽车销售有限公司购置一台品牌轿车，在行驶2个月累计6000余公里后，发现发动机漏油，遂先后两次花费10000元前往成都进行维修。汽车销售公司经协商只同意支付更换零部件费用，协商无果后，方某投诉至万源市消委会。

【处理结果】万源市消委会依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任》规定，双方达成和解，公司支付共计10000元的修理费用，并赔偿方某误工费5000元。

案例 7 名牌皮衣被干洗店洗缩水

贺女士2018年9月将购买价格为15000元的貂皮皮衣送往达川区某洗衣店干洗，并支付干洗费150元，后贺女士取衣服时发现皮衣缩水，遂要求洗衣店恢复皮衣原样或按原价赔偿，由于双方意见分歧，贺女士随后投诉至达川区消委会要求调解处理。

【处理结果】达川区消委会在组织双方调解后，洗衣店向贺女士支付4500元作为赔偿并退还150元干洗费。

案例 8 超市竟销售假茅台

张先生2018年1月30日在胡家镇某超市以1380元/瓶的价格购买6瓶飞天茅台酒。随后饮用时发现系假酒，便拨打宣汉县食品药品监督管理局电话进行投诉。接到投诉后，宣汉县食品药品监督管理局立即委派双河食药所工作人员着手调查，该所随即委托贵州茅台酒股份有限公司打假办人员进行鉴定，结论为该产品均不是其公司生产。针对这一情况，张先生找到宣汉县消费者权益保护委员会胡家分会进行投诉维权。

【处理结果】宣汉县消协胡家分会受理后立即指派工作人员展开相关调查工作。在执法人员的组织下，与超市方负责人找到消费者张先生并一次性赔付20000元。胡家工商质监所对该批贵州茅台酒进行没收处理，并对超市侵犯“贵州茅台”注册商标专用权行为给予10000元行政处罚。

案例 9 新房水漫“磁壁”引烦恼

张女士2018年7月8日，新房装修时在“金牛管业”门市购买水、电装修材料并由经营部业主邓某负责水电管线安装工程，口头约定工程费及材料费5300元，完工后，张女士发现家中厕所墙体渗水并造成墙体损坏，多次与邓某协商无果，遂投诉至开江县消委会。

【处理结果】经组织双方现场实地勘验后，发现渗水原因确是为装修质量问题。根据《消法》、《住宅室内装饰装修管理办法》相关规定，邓某赔偿张女士2300元，并自张女士交付之日起邓某负责保修工作。

案例 10 “新车”系二手车 4S店水分多

郑女士2018年7月13日在开江县某车行购置一辆价格为8.4万元的轿车，同年9月10日车行为其代办车辆登记并出具购车发票。10月1日，该车因空调无法正常正常使用进行维修，此期间，郑女士得知车辆购车时间为2018年3月31日，已过保修期，需另行支付维修费用。随后郑女士因对车辆购买时间起疑，考虑买到二手车，投诉至开江县消委会进行处理。

【处理结果】开江县消委会接到投诉后立即对车行进行走访调查。该车行对于郑女士实际购车时间不符的问题作出书面情况说明，排除销售商以二手车作为新车销售的欺诈行为。根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》和《消法》的相关规定，消委会对销售公司的违规行为提出严厉批评并赔偿维修费用。
(龙世武 本报记者)