

编者按:

2018年,昭通消费者维权意识继续提高,全市各级消费者协会和维权站受理投诉量不断上升,消费者投诉的性质、商品和服务类别以及投诉热点都发生了一些新的变化。现从昭通市消费者协会整理摘录2018年3件消费者投诉后调解成功的典型案例,以警示商家和消费者,做到诚信经营、合法经营,科学消费、依法维权。

## 案件1: 净水器漏水致财产损失

### 一、案情介绍

2017年12月9日,消费者朱某在永善县某品牌专卖店购买了一台某某牌净水器。2017年12月10日,因安装的净水器前置过滤器爆裂漏水导致其房屋内家具、地板、墙面、电路等财产受损。朱某立即与商家联系。商家查证后确认事故原因是净水器前置净水器下玻璃炸裂导致漏水。商家将检查结果报告厂家,厂家安排保险公司查评估后只同意赔偿7000元,朱某不满意赔偿结果,请求永善县消费者协会(以下简称“消协”)调解。

### 二、消费者诉求

消费者要求更换过滤器并赔偿此次事故造成的各类财产损失共计31866.80元。

### 三、处理过程及结果

永善县消协工作人员接到投诉后,立即进行了解调查,经营者能够提供该品牌净水器的合格证,进货票据,证明进货渠道合法、产品合格。该净水器正常使用过程中前置过滤器爆裂漏水导致朱某房屋内家具、地板、墙面、电路等不同程度受损情况属实。工作人员向经营者讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)的相关规定,要求经营者履行好主体责任,依法依规诚信经营。向经营者说明其中利害关系,督促经营者积极与消费者协商解决,维护消费者的合法权益,但双方当事人多次协商未果。经永善县消协工作人员多次与双方当事人深入沟通,耐心调

解,最终双方当事人达成协议由某品牌净水器公司和其投保的保险公司共同赔偿消费者朱某经济损失费16000.00元,消费者对此事处理结果感到非常满意。

### 四、案例评析

本案是一起典型的消费者财产受到侵害而要求赔偿的案例。在调解过程中双方当事人各执一词,无法达成共识。本案争论点有二:消费者认为因销售商所销售的净水器前置过滤器爆裂漏水才导致其屋内家具、地板、墙面、电路等不同程度受损,严重影响了家人的生活起居,导致停电13天在饭店就餐增加额外的就餐费,其各种损失及就餐费用理应由经营者承担;经营者认为因该净水器前置过滤器爆裂漏水导致朱某房屋内家具、地板、墙面等不同程度受伤确实是事实,但朱某索赔损失金额过高,根据第三方对其受损情况的评估定损报告,朱某索赔损失金额超过实际损失。经营者不愿意赔偿朱某索赔31866.80元的经济损失费。

因此,双方当事人多次协商未果,陷入僵持状态。消费者考虑到司法程序诉讼周期长且耗人力物力,最终坚持请求永善县消协为其调解处理。经消协工作人员多次与双方当事人深入沟通,耐心调解,鉴于消费者所诉相关受损财产并非完全损坏不能使用,家具折旧问题以及经营者负主要责任,最终双方达成了协议。

依据《消法》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。”第四十条规定“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。”以及《消法》第五十二条“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”等规定,消费者应当依法获得可得利益损失的赔偿,经营者理应对其赔偿。因此,消费者有权要求经营者对受损财产进行赔偿,消协予以支持。

希望消费者在消费时提高法律意识,积极运用法律武器维护自己的合法权益,并增强证据意识,在消费过程中注意保存证据和搜集证据,以便发生消费纠纷时更好地维护自己的合法权益。经营者理应根据法律的规定恪守自己的责任和义务,在发生消费纠纷时及时有效地解决消费者的问题,实现消费者的消费目的。

编者按:

近年来,伴随着移动互联网技术的发展,消费陷阱从传统的美容、美发、健身、餐饮等行业扩展到线上的用车、教育培训、租房市场、娱乐、生活服务等领域,“租金贷”“装修贷”问题,保健品、预付式消费卡、高价仿冒网购等消费领域成为消费维权的新难题。本报联合昭通市消费者协会,发出3号消费提示。

## 莫入骗局 谨防上当

1号提示:

### 消费者需理性选购保健品

一、长知识,莫信这些大话。宣称保健品能治未病、预防疾病、治疗疾病、佩戴法病强身等。保健品不具备疾病预防和治疗功能,任何宣称保健品治病、防病的行为,都是不符合法律法规和相关规范性要求的。消费者不要轻信保健品能够“治未病”“预防和治疗多种疾病”等以防治疾病为噱头的夸大、虚假宣传行为。购买保健食品应认准“小蓝帽”标识,按需自愿选购,并认真核对产品批号和功能,审查是否存在虚假、套用等问题,必要时,可通过属地药品监督管理部门查验真伪。

二、防忽悠,远离这些行为。与保健相关的免费体验、免费体检、免费讲座、免费试用、赠送礼品、免费旅游、优惠养生、感恩答谢、伪亲情关爱等。为达到诱导消费者购买保健品的目的,很多不法商家以“免费”为诱饵,采取亲情关爱、定期聚会及感恩答谢等方式,来获取消费者的健康状况、家庭收入、联系方式及情感信任,进而为其“量身定制”大肆推销各类保健品。为防止中老年消费者因保健品消费而上当受骗,建议远离所谓的专家义诊、免费体检、免费健康讲座、组织旅游、分时养生度假,以及会议营销等商家法定营业场所以外的各类保健养生宣传、经营行为。

三、识骗局,猛戳这些谎言。治疗疑难杂症、治愈率、感恩答谢、惠民工程、政府补贴、消费维权、领导人及明星代言等。不法商家往往打着惠民工程、政府补贴、消费维权等幌子,利用国家机关、医疗单位、学术机构、行业组织的名义,以专家、知名人士、医务人员和消费者身份对商品作虚假或引人误解的宣传,通过虚假打折、“雇托儿”“饥饿营销法”等手段制造“现场抢购”的营销氛围,诱导消费者按所谓的“疗程”“优惠”大批量购买产品。甚至有的打着各种社会组织消费维权的旗号,声称能帮助消费者追讨被购买保健品款项,诱使消费者落入“连环骗”的圈套。

四、懂维权,保留这些凭证。正规发票、购物小票、在线交易记录及其他购物凭证。在维护自身合法权益方面,消费者不仅要做到掌握起码的辨识商品真伪的能力,而且还应当做到掌握基本消费维权知识,购买保健产品或接受相关服务,应当选择正规商家,通过正规途径购买,并妥善保留购买小票,主动索要发票,保存在在线交易记录等必要的凭证,一旦发生消费纠纷,积极通过正规途径维护自身权益。

## 案件2: 一女士在保健店受伤维权

### 一、案情简介

2018年6月12日,一女士到镇雄县消费者协会投诉,声称其于2018年5月在镇雄县公租房附近一保健店使用其店内产品时导致肩部骨折,店家将其送到昆明一医院交了住院费后,就不再管她,故来投诉。

### 二、消费者诉求

要求这家保健店赔偿损失,提供继续治疗的相关医疗费用。

### 三、处理过程

经过进一步听取这位女士的讲述,镇雄县消费者协会将其与该保健店的关系及受伤过程还原如下:

(一)这家保健店的店主与该女士是朋友,2018年这家店开业时,店主请该女士到店帮忙处理店内事务,口头约定店内所赚利润按25%分给这位女士。期间该女士还为该店购买办公用品等,个人垫支了2000元左右费用,到其受伤为止,垫支

的费用未结,此店也未分红给该女士。

(二)该女士受伤的原因是店家为宣传请来专家到店指导,该女士在专家的指导下体验店内产品和服务,体验期间感觉背部不造,痛感明显。专家说,痛是正常的,坚持一下就好了。后来该女士无法坚持,停止体验。过了两天,一直疼痛不止,其到镇雄县人民医院拍片,发现已骨折,店家将其送往昆明治疗,之后就不再管她。

(三)这家店办有《营业执照》,该女士已拍了照片。

(四)该女士在体验该产品时未交任何费用,店家也未要求其缴纳任何费用。

### 三、结论及理由

综上所述,该女士在店内体验活动不是消费行为,因此不适用《消费者权益保护法》(以下简称《消法》),建议该女士向人力资源和社会保障部门申请维权。

### 四、案例分析

本案的焦点就是该女士受伤是否是消费行为。如果是消费行为,就应该按《消法》相关规定受理该女士的投诉,为其维权;如果不是消费行为,就不适用《消法》。具体分析如下:

(一)该女士与这家店已达口头协议,是一种雇佣或合伙关系。

(二)该女士体验该店店内产品行为时未支付任何费用,店家也未要求其缴纳,这显然不是一种销售行为,从而也不是一种购买使用服务的行为。

(三)该女士在店内接受专家指导体验活动,是该店展示商品的一种行为。

(四)《消法》第二条规定:消费者为生活消费需要购买、使用产品或接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他法律法规保护。对照此条规定,该女士在店内体验该店产品受伤的行为,不是消费行为,因此不适用《消法》,该女士应向人力资源和社会保障部门申请维权。

## 案件3: 小区业主诉收费不合标准

### 一、案情介绍

2018年4月18日,昭阳区某小区业主向昭阳区消费者投诉举报中心投诉称:该小区的开发商代收电费及小区物业管理公司收取水费不符合标准,诉求维护正当权益。

### 二、处理过程及结果

昭阳区消费者投诉举报中心将该投诉及时分送到辖区市场监督管理所进行了前期的调查了解。因投诉事项涉及相关主管部门管理领域,为及时有效化解该小区业主与开发商、物管公司之间的矛盾纠纷,需相关部门共同参与。昭阳区市场监督管理局、昭阳区消费者协会、昭阳区消费纠纷调解委员会高度重视,会同相关部门——昭阳区发改委、区住建局、区城市综合执法局组成调解委员会,于2018年6月27日由昭阳区消费者协会组织召开了现场调解会。

### 经调解,最终达成一致意见

(一)建议该小区尽快成立业主委员会;(二)开发商尽快联系电力部门、自来水公司,实现小区用户一户一表,最终由电力部门、自来水公司按核准价格向终端客户收取相关费用;(三)物管公司立即计算前期收取的

水费,予以公示,多收的退还业主。

### 三、案例评析

经组织小区业主代表、开发商昭通市某置业有限公司、昭通市昭阳区某物业管理公司当面调查,争议点如下:

(一)业主认为开发商按0.51元/度的价格向业主收取电费,超出核准的收费标准0.5元/度擅自提高标准,属违规收费;物业管理公司按3.5元/立方的价格向业主收取水费,超出发改委核准自来水公司居民用水收费标准3.3元/立方,多收了0.2元/立方,且未开具正式发票,属违规收费。

(二)对于电费方面,开发商解释:因目前未将该小区电力资产产权移交昭通供电局,现阶段实行代收,供电局按发改委核准标准,向开发商收取总表电费,每度电加收0.01元是公用部分,开发商以0.51元/度收取业主电费是省发改委核批的。

(三)水费方面,物管公司解释:在未实行一户一表到户收费情况下,自来水公司向物管公司收取总表水费,物管向业主收取分表水费,且多加收的0.2元/立方是小区里的公摊及损耗。

(四)物管、开发商未开具各户交费的正式发票是因供电局、自来水公司只出具了总表收费的发票给开发商、物业管理公

司,原因是目前供电局、自来水公司管理系统里没有各业主的水表、电表号,分户打出交费发票实现不了,只有对开发商、物管公司有总的收费正式发票。

有关部门对投诉方提出的具体诉求和问题依据相关法律、法规、规章及昭阳区的实际现状进行了耐心解答,针对开发商和物业管理公司存在的问题指出:

(一)开发商代收电费,物管代收水费问题营业执照上未核准又无委托,不合法。据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,消费者购买商品,接受服务时(水、电是特殊生活商品及服务)其合法的权益受到侵害,可向消费者协会及相关行政管理部投诉,是正当合法维权。

(二)物业公司向小区业主多收取0.2元/立方的水费公摊及损耗的方式不对。应将总表数与“各业主分表总数”之差乘以标准的单价3.3元/立方,计算出公摊及损耗的金额,再分摊到各用户,物业公司3.5元/立方收取业主水费是擅自提高标准的违规行为。昭阳区消费者协会对物业公司做出了批评教育,要求其积极整改,加强管理和服务,及时向业主公示相关收费标准和收支情况,加强与业主的沟通,让业主对自己的消费及收费情况做到明明白白。

2号提示:

### 谨慎办理预付式消费卡

一、办卡前了解商家相关信息。要通过多种途径了解经营者的经营状况和市场信誉,不要一味轻信广告和商家的口头承诺,以免办卡后服务质量变差或因经营者发生变更,使自己的权益受到损害;

二、办卡金额不宜过大。在办理预付式消费卡时,首先要弄清自己是否真的长期需要此类服务,要根据自己的实际需要限量购买预付卡,切忌贪便宜一次性购买过大消费卡,而承担过多的风险;

三、对违约责任事先同经营者详细约定。办卡时最好签订书面合同,在合同中明确预付卡的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,要特别注意终止服务、转让等限制性约定,这是对商家的限制也是对自己权利的保护;

四、要注意保留章程、协议、发票等相关资料,以作为发生纠纷时的维权依据;

五、一旦遇到商家携款潜逃或涉嫌经济诈骗,应及时向公安机关报案。

3号提示:

### 谨防高价仿冒网购陷阱

一、不为低价所惑,倡导品质消费。多熟悉电商及相关经营者的常见价格手法,在参与网络消费前,尽量先通过其他渠道了解所购产品的质量价格情况,不要相信使用绝对化用语的广告宣传,不被虚假折扣所迷惑,不被明显低价所误导,愿意为符合品质消费要求的产品买单,自觉远离售假问题多发、整改态度力度差的电商平台。

二、养成良好习惯,坚持理性消费。多关注电商平台及相关经营者资质和信用,理性参与促销活动,避免盲目选购、冲动消费,防范低价劣质、高价仿冒陷阱。在签收快递物品时,务必开箱验货,遇有不符合情况时应当面拒签。对于已签收的物品,要对相关消费凭证和必要的包装保留适当时间,做好包装物品的处置,防止个人信息泄露。

三、用好法律权利,依法主动维权。多了解《消费者权益保护法》以及《电子商务法》等相关法律法规,在参与网络消费过程中,倡导履行相应的消费责任,及时反映电商平台和相关经营者的违法违规行为,坚持消费体验评价的客观公正立场,一旦遇到自身合法权益受到损害,要拨打“12315”维权。

昭通市消协将采取更加有效的措施,始终依靠消费者力量,持续开展对网络消费的社会监督,深入推进网络消费领域的消费维权,督促电商平台和相关经营者诚实守信、依法经营,严把产品质量关,不售假冒伪劣,不做虚假宣传,不搞价格误导,保护个人信息,坚决维护消费者合法权益。

(本版稿件由记者陈忠华 通讯员杨利瑶搜集、整理)