

# 十大案件教你消费维权“门道”

保险、软件、车子、房子……如今的消费品五花八门,而消费带来的问题也照样五花八门,昨天江苏省工商局公布了2007年度消费者权益保护十大行政处罚案件,从里面可以看到不少“新消费”给消费者带来的“新麻烦”,消费者也可以从中学到不少维权的“门道”。

## 案例一

### 买保险“送”空调

**【案情】**镇江杨先生去年遇到一位保险业务员,对方称在该公司存款达三万元,奖励一台空调机,存款6万元奖励一台摄像机,存取自由,而且存款还送保险。于是,杨先生在指定银行存了3万元,业务员又说要拿空调还要存1万元,这样共存了4万元。不久,该保险公司送来了四份保单,让杨先生签收。杨先生仔细查看,是养老险,而且每年都要交,共10年,40万。杨先生全家人

又气又急,找保险公司要求退款,该公司称合同生效不好退款。

**【点评】**该保险公司主要存在以下问题:1. 保险代理人宣传误导成立。2. 投保单上的签名除杨先生一份是亲自签名外,其它三份都是代签。3. “保险利益演示表”要求本人签字,也是由杨先生代签。镇江工商局认为该份保险应视为无效合同,保险公司应上门对杨先生进行道歉慰问,全额退保4万元。

## 案例二

### 烫发烫成“秃发”

**【案情】**浦女士于2006年9月23日晚,在盐城市一理发店烫发,因烫发机器故障,发生了头皮被火烧伤事件。消费者接受治疗,其头部中央大约有20平方厘米范围不长头发。后经医院认定:头皮烧伤创面深达三度。

**【点评】**根据《消法》规定,“消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人身、财产不受损害的权利。”“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。”“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,应当支付医疗费,治疗期间的护理费,因误工减少的收入等费用,造成残疾的,还应当支付残疾人生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其抚养的人所必需的生活费等费用。”最终理发店一次性赔偿消费者浦女士各项费用人民币2.3万元。

## 案例三

### 新房砂浆脱落

**【案情】**2007年3月,徐州消费者苏明忠购买住宅商品房一套,购房款132158元一次性交清,交房后发现内墙、室内地面、顶部粉刷强度不够,砂浆脱落,存在质量问题,多次找开发商讨说法。开发商称,此房保修由物业管理负责,而物业管理部门

则称已委托原施工单位来承办,互相推诿。

**【点评】**经查,房屋存在质量问题的情况属实。依据《消法》第十条、第十一条、第二十二条及《江苏省实施〈消法〉办法》第十二条等相关规定,双方进行调解,由开发商一次性赔偿消费者经济损失4000元。

## 案例四

### 就餐滑倒饭店买单4万元

**【案情】**2007年11月,73岁的贺某在无锡一美食城就餐结束,在家人陪护下下楼梯时因楼梯滑,意外摔倒,头破血流,当时昏迷。后经120急救车送贺某到医院救治,确

诊为颅脑有裂缝、脑内积血。**【点评】**经12315调解,美食城同意一次性支付消费者医疗费、误工费、护理费、精神损失费等费用共计42500元(在15日内一次性付清)。

## 案例五

### 新车一个月出12次毛病

**【案情】**泰州农民鲁某花费多年的积蓄7万多元购买了一辆商用车,使用不到一个月的时间出现了12处问题,车子整天停在家里,每天损失约五六百元,多次找到经销商和售后服务站,维修人员仅上门维修

了一次,但是车没有修好,后来也不再过问。

**【点评】**经过工商部门与厂家沟通,责成卡车售后服务站对鲁某提出的问题上门服务,一切费用由厂家承担,直到鲁某满意为止。

## 案例六

### 不买热水器就不交房子

**【案情】**沭阳县房地产开发有限公司在向花园商住小区拆迁安置购房户交付房屋时,称如果不购买开发公司销售、并已安装的1550元/台的家用太阳能热水器,则不向拆迁安置购房户交付住房,胁迫购房户购买其销售的指定品牌家

用太阳能热水器50台,销售款计人民币77500元。

**【点评】**开发商行为违反了《江苏省实施〈中华人民共和国反不正当竞争法〉办法》中“胁迫他人同自己交易”的规定,属于不正当竞争行为,最终开发公司被罚款60000元。

## 案例七

### “缺陷”汽车由厂家买单

**【案情】**南通一市民2006年10月份购买某品牌轿车并一直在指定维修站保养,2007年8月他突然发现变速箱挂挡时挂不上五挡,便开到特约维修站维修。维修人员确认必须更换变速箱,厂家同意更换,但需用户承担一半费用。用户认为汽车是按规定保养,在购买不到一年的时间内变速箱出现故障,应该是变速箱质量有问题,应该无偿更换。

**【点评】**近年来,关于汽车产品和售后服务质量的投诉大幅增加。汽车是属于科技含量较高的精密机械,因此针对产品质量和售后服务,其问题和责任的鉴定、区分和评估都比较复杂。提醒广大汽车消费者注意收集相关证据,如保养记录,有关发票、收据等。本案中该用户按规定保养均有相关的记录,购车时间不满一年,最终厂家只能全额买单认赔。



3·15 现场活动 资料图片

## 案例八

### “不含转基因”误导消费者

**【案情】**连云港工商局海州分局在对当地一花生油厂家进行检查时,发现其生产的压榨一级花生油包装桶标签上标注:“不含胆固醇、转基因成分……”等内容,给消费者传递了虚假信息,易引人误解为:花生油有转基因和非转基因之分,转基因食品对人体不安全或可能对人体不安全。

**【点评】**食用油中不含的成分有很多,当事人却只宣称其生产的花生油不含转基因成分,混淆了视听,引发、助长并利用了当前社会公众对转基因食品的恐惧心理,影响了消费者的消费决策;同时以不正当手段谋取了竞争优势,减少了其他花生油生产厂家产品的市场成交机会,构成对同行业的不公平竞争,最终该厂家被罚款25000元。

## 案例九

### 卖黄酒赚83元罚款1000元

**【案情】**常州工商局执法人员在对一超市检查中发现,该店购进的500ML绍兴特黄24瓶、500ML1798上海老酒24瓶无法提供进货票据、检验报告或者检验报告复印件,至案发止已售出500ML绍兴特黄23瓶、500ML1798上海老酒23瓶,从中获利83.57元。

**【点评】**当事人的行为违反了《国务院关于加强食品等

产品安全监督管理的特别规定》规定:“销售者应当向供货者按照产品生产批次索要符合法定条件的检验机构出具的检验报告或者由供货者签字或者盖章的检验报告复印件;不能提供检验报告或者检验报告复印件的产品,不得销售”之规定。最终被没收违法所得83.57元人民币,并被罚款人民币1090.68元。

## 案例十

### “选股软件”不赚反赔

**【案情】**南京消费者王先生于2007年12月,接到一选股软件销售人员的电话推销,花了2万元购买该软件,但在接下来的几个月时间内,软件推荐的多只股票中没有一只给其带来收益,反而使其蒙受了经济损失。王先生认为花了

钱却没有得到应有的服务,要求退款,但对方一再推诿。

**【点评】**经工商部门调解,该公司最终答应退还2万元购货款,工商部门也提醒大家在购买选股软件时须谨慎,以免遭到财产损失。快报记者 都怡文 通讯员 沈消 实习生 柏瑶瑶

3·15  
特别导购

## 如何区分铂金与其他白色贵金属材质?

铂金、白金、白色K金,这些名称对消费者来说并不陌生,却又极易混淆。虽然自2000年起,中国已成为全球铂金首饰消费量最大的国家,然而根据国际铂金协会市场调研显示,不少消费者在热衷购买铂金首饰的同时,对于铂金及其他白色贵金属的相关认知还存在不少误区。

又逢3·15消费者权益日,本刊特别甄选了消费者在购买铂金首饰时针对材质最具代表性的三大疑问和相关解答。

### 1. 铂金和白金有区别吗?

◆铂金就是白金。铂金=白金=Platinum(Pt)。  
◆铂金,英文Platinum,简称Pt。根据国家贵金属首饰标准,铂也可以称为白金。国际上常用platinum表示最高品质,比如platinum card或platinum CD等,在国内则被称为白金卡、白金唱片。因此,铂金和白金没有区别。

### 2. 市场上有很多白色金属首饰,我们常说的白色K金是铂金(白金)吗?

◆白色K金不是铂金(白金),它与铂金(白金)是两种完全不同的金属。  
◆白色K金,英文White Gold。它的主要成分是黄金。消费者通常有这样的误区,认为黄金就只能是黄色的,其实不然。白色K金是黄金加入其他金属后而呈现出白色,因此它是黄金和其他金属的混合物,而非铂金(白金)。

### 3. 铂金(白金)镶钻好还是白色K金镶钻好?

◆铂金(白金)与钻石是完美的搭配。铂金(白金)天然纯净的白色与无瑕质感能够完美衬托钻石的璀璨光芒,同时铂金(白金)在多种极端环境下都能保持稳定的性质,不易氧化、磨而不损、永不褪色,能够给予钻石最牢固的恒久保护。因此,各大品牌及珠宝设计大师都喜欢用铂金(白金)材质来镶嵌钻石。

铂金(白金)首饰有着出众的品质——它磨而不损,即使首饰上出现细小划痕也只是金属的位移,对首饰的重量和体积没有丝毫影响,反而留下了一路相伴的岁月痕迹,被誉为永恒的金属。另外,铂金(白金)有极高的密度,使其具有浑厚无暇的质感及良好的延展性,无论是简洁经典的造型还是细腻生动的设计,都可以完美表现。

铂金(白金)首饰一个多世纪以来就是各国皇室贵族、明星名流的至爱,是“贵金属之王”。Cartier、Tiffany、Harry Winston等国际著名珠宝品牌均用铂金(白金)制作最顶级的产品系列。稀有珍贵的铂金(白金)也常被援用制作具有纪念意义的产品,比如限量版的手表、手机,以及目前市场上热销的奥运特许产品等。



### 购买铂金(白金)首饰温馨贴士:

- ◆区分铂金(白金)和其他白色贵金属最直接的方法是寻找Pt标志。不论大小,每件铂金(白金)首饰的背面或内圈上都刻有一行细小的Pt标志。
- ◆国家规定,只有铂含量在85%及以上的首饰才能被称为铂金(白金)首饰,并必须带有Pt标志。常见的铂金(白金)首饰有Pt900和Pt950。
- ◆购买首饰时要索取全中文发票,并请销售商提供饰品名、珠宝玉石材料名及重量,并保存好发票以充分保护好消费者的消费权益。