

拿出所有积蓄买了台问题彩电,修不成也退不掉

23年前,消费官司打响第一枪

“顾客是上帝”,20多年前《消费者权益保护法》尚未出台,这个暖融融的字眼着实让消费者兴奋了一阵,一瞬间成了国内几乎所有企业的响亮口号。然而,人们很快就感觉到,“上帝”离他们是那么的陌生和遥远。

南京市民常升元就当回了“受难的上帝”,他花了20多年积蓄买了台彩电后,出现了质量问题,奔波交涉屡屡碰壁,最终无奈地跑到法院维权。殊不知,由此造就了中国第一起消费者权益诉讼。自此,消费者开始懂得如何用法律武器维权了。

拿出20多年积蓄换台彩电

南京市华侨商店,门面不算大,但在市民眼中却是个诱人的去处。它拥有日本彩电、冰箱、洗衣机,香港电动洋娃娃,美国长统袜及澳洲的雀巢咖啡,多少年来,华侨商店凭着这些诱人的商品,一直生意兴隆。

1985年5月14日,身着布衣的南京炼油厂工人常升元踏进了华侨商店。他手里攥着1070元人民币和150张侨汇券,站在一台14英寸日立牌彩色电视机前,犹豫良久。常升元体弱多病,他和妻子的微薄工资除了养活全家外,还要接济双方的父母和亲戚,日子过得紧巴巴的。岳父看到女婿有病,生活又艰难,便设法从海外的一位远亲处筹到150张侨汇券,让女婿买台彩电看看。于是,常升元拿出了20多年的积蓄,又借了400元的外债,凑齐了买电视的钱。

当售货员将钱随手丢进那个绿色的小柜时,常升元觉得心一下子空了,直到触摸到那台彩电坚实的外壳,他才感到了宽慰。售货员飞快地开好了发票和保修单,常升元小心翼翼地把它揣进内衣口袋里。

新买的彩电被扛回50里外的家中,全家人欢天喜地。妻子摸了又摸,爱不释手,连夜赶做了电视机套。5岁的儿子逢人便说:“我家也有彩电了!”

晚饭,全家人坐在一起观赏电视节目,那滋味简直像是过节。

电视机坏了,修不成退不掉

谁都没想到,半个月后的一天,电视机突然出了毛病,既无图像也无声响!第二天,常升元急忙赶到华侨商店的特约维修部门——南京华兴维修部询问。维修部请他检查天线和电源方面的问题,常升元返回后查验,未发现问题,遂带机去维修部检验。检验后结果良好,但机器一拿回他所在的郊区住宅时便出现问题,如此反复多次,直到1986年3月,华侨商店终于同意派出两名维修工前往他的居住地看看。后来维修工发现电视机的机芯板出了问题,决定换一块。常升元说:“师傅,这块机芯板是原装的吗?”两位维修工面面相觑:“这是什么意思?”

常升元忙陪笑解释:“因为以前有人买的进口彩电维修时用的不是原装配件,所以请你们肯定一下,比方说能不能写个条子证实一下什么的。”这时,两位维修工开始收拾工具,说:“我们做不了主,你还是找我们领导吧!”随后没换成就离开了。

第二天清早,常升元又风尘仆仆地赶到南京华侨商店找领导。等了几个小时,领导终于出现了。常升元直言希望商店能保证换块原装机芯板,并出个证明。那位领导说:“对不

起,我们没有这个先例。”常升元说:“那么,换一台行吗?”领导抛出一句:“商品售出,概不退换。”直到商店下班,常升元也没得到一个说法。

好心人提醒“上帝”打官司

常升元不甘心把20多年的积蓄就这样“抛进水里”,他开始不遗余力地讨说法。南京市质量监督所、一轻局、一商局、省计量局、标准局、市场管理所都跑过了,然而都被告知“爱莫能助”。再后来,他又去了南京市工商局,在这里,他终于得到了支持。办公室余主任立即提笔函告华侨商店,希望有一个满意的处理结果。

这回,华侨商店有些坐不住了,即刻回函,表示要认真对待。不过在具体处理问题的过程中,仍不愿对换原装板做出承诺。光阴荏苒,时间已迫近彩电保修期的最后期限。这时,工商局眼见华侨商店顶着不办,也一筹莫展了。

保修单到期,任你浑身是嘴也讲不清楚。常升元茫然地坐在公园门口,抱着头发呆,眼泪扑簌簌地掉下来。

一对漫步的老年夫妇迎面走来,见此情景,忙上去询问。听了常升元声泪俱下的倾诉,两位老人很气愤:“太不像话了!”老妇人说:“为什么不到法院去告他们呢?”“法院能管这种小事吗?”常升元已失去了信心,“我连状子都不会写,再说我告得赢吗?”

老妇人说:“法律面前,人人平等。”常升元缓缓抬起头来,决定再努力,他来到法律咨询热线,花了5角钱,问清了诉讼的程序。他又聘请了律师,写了状子,告到了法院。

货款退了,还拿到130元赔偿金

1985年5月19日,一审法院正式受理常升元与华侨商店彩电纠纷一案。常升元提出要么退换原机,要么由华侨商店换“日立”原装机芯,延长保修期及赔偿前一段的经济损失。华侨商店摆出种种理由,没有同意。

官司打了4个月后,法院召集双方和有关单位对整机进行了检测,发现机芯中一解码集成块已损坏。于是,华侨商店将一套日产14英寸彩电备用器件作为原器件更换。常升元虽对修复后的彩电,在图像、声音效果方面没有异议,但对于所换器件是否原装仍持怀疑态度,要求标准局进行鉴定。理由是:“我既然买的是‘日立’原装彩电,那么换的元器件也必须是‘日立’的,否则没有意义。”

法院多次调解无效,于12月26日做出判决,判决书写道:“常升元对原彩电要指定标准局进行鉴定或退换原机等

要求,本院不予采纳。该机原规定保修期已届满,华侨商店不再继续承担保修义务。但华侨商店对常升元在保修期内提出的彩电质量问题,未能认真进行保修,致使对方往返奔波,造成其经济损失,负有一定责任。”于是判决华侨商店应赔偿常升元经济损失28元。

拿到判决书后,常升元心潮难平,这并不是他最想要的结果,于是决定上诉。1987年1月13日,常升元将上诉状送到了南京市中级人民法院,要求退货退款并赔偿经济损失。

2月12日,南京中院经过认真审理,认为“华侨商店所供电视机质量确实存在问题,且未及时认真检修,对引起纠纷应负主要责任。”

据此,法院依照《经济合同法》等规定,主持了调解,双方自愿达成协议,其主要内容是:常升元将“日立”牌彩电退给华侨商店;商店将货款1070元和赔偿金130元,共计1200元,一次性付给常升元;侨汇券不再退还。

接过民事调解书时,常升元落泪了。妻子连夜赶做了一面锦旗,上面写着“执法如山”,赠送给南京中院。

通讯员 中法宣
快报记者 宗一多



人才天地

友情提醒
本刊仅为信息提供和使用的双方搭桥,所有信息均为刊登者自行提供。客户交易前请查验相关证明文件和手续,本广告不作为承担法律责任的依据。

(上接 B6 版)

招聘 军转站聘:维修、锅炉工,基本工资 1000 元/月,下岗职工,年龄 30—45 岁,证照齐全。电话:13951899511

诚聘 婚介接待,2300/月,可兼。85948162

诚聘 文员 1800/月,配货员 2100/月。15005163954

招聘 文员 1500/月,接待员 1800/月,业务员 1200+提,话务员 1300/月。13505148325

急聘 商务助理 3000/月。13914776855

招聘 助理、业务员,www.pafangling.cn。13914792391

手工活聘
多种手工艺,长期制作筒、包教。专兼职,2000/月。中央门店:66622550;户部街店:84757553

招聘 新街口服饰订做招机工。13951845603

招聘 汽车销售、维修、租赁 经理各一名,员工各 8 名。83419998

急聘 小司机,2800/月。13585202375

玫瑰木糖醇公司
我公司新推出的玫瑰木糖醇,由玫瑰精油、玫瑰超微粉、玫瑰鲜花细胞液等多种成份提炼加工而成。经多位专家学者反复研制,终于成功。填补市场空白,属全国首创。现因销售需要,聘文员、专兼职促销员(大学生优先)。招商招聘热线:84639327,13913831190,QQ:773515961

招聘 手工活,可带回去。83955686

高薪聘
本人单身,因公司业务忙,需助理 1 名。诚实,能陪出差。4950/月+补,包吃住。婷姐:13186405058

诚聘 外资名企:业务员及员工 4000 以上,招商部经理月薪 8000 以上。咨询招商部李先生:15005143798

招聘 厂包车大客司机(有资格证)。13062576885

08 年最后一场“火”聘
来自台湾万象集团耗资三千万,香港顶级设计师精心打造的超五星娱乐会所闪亮登场,极具奢华的演艺大厅加异常浪漫的豪华 KTV 包厢,共构成宁城一道亮丽的风景线!现重金招聘以下人员:演艺大厅 KTV:1、执行总经理、常务副总经理、行政总监;2、各部门主管;3、迎宾、吧台、吧丽 50、K 少、服务员、网管 VJ、DJ、KTV 公主、收银、前台、保安、保洁;4、营销经理、助理;5、带组经理、助理。以上人员一经录用,签订合同、所有人员提供住宿。应聘地址:集庆门来凤街 2 号 联系电话:13770838507、13913987854 宁先生

招聘 厨师服务员
凤凰文化俱乐部拥有南京一流大型会议、宴会厅,现急需招聘大量技术精湛的厨师、服务员,待遇优,缴五险一金。地点:湖南路 1 号凤凰广场 时间:即日起至 12 月 10 日 电话:83245501 刘小姐

招聘 河西休闲会所诚招 吧员、足疗技师、按摩技师 10 名,保底 2 万。13913930309 曹先生

招聘 厨师服务员
凤凰文化俱乐部拥有南京一流大型会议、宴会厅,现急需招聘大量技术精湛的厨师、服务员,待遇优,缴五险一金。地点:湖南路 1 号凤凰广场 时间:即日起至 12 月 10 日 电话:83245501 刘小姐

急聘 初中中级厨师。13913800013

招聘 炸鸡油条面点师。15305158311 魏

吉祥馄饨餐饮连锁公司
诚聘连锁店开发部经理、管理人员、技术人员。13260776366

急聘 炒面、炒饭、盖浇饭师傅。13770508842

招聘 火锅配菜 1 名(夜场)。15005167308

招聘 火锅熬油师、学徒、服务员、厨师数名。13813871911 曾江宁店

技术人员招聘
招聘 电脑刻字、汽车装潢工、洗车工。86503158

招聘 漆工、徒工。13814159014

招聘 硕达汽修聘机电工。13851528533

车爵仕汽车装潢美容
聘:美容技师,学徒工。13770796711

招聘 二类汽修厂机修工、钣金工、前台接待及徒工。15951898805

招聘 汽车电工,待遇优。13814087980

招聘 汽车机修工主修。52315095

招聘 维修电工。13601465158

招聘 漆工、钣金工,技术优,薪高。83912533

招聘 洗车工,薪 900+提成,包吃住。13776680182

招聘 汽车调漆工,待遇优。13951732100

招聘 二类汽修漆工、机修、钣金。13605184562

东春电气高薪聘
车工、线切割,5 年以上工作经验。13605174048

汽修厂招聘
机工、电工、漆工、钣金工若干,栖霞大道。13505161223、85760989

招聘 汽修厂电工、机修工、轮胎工数名。83931869

招聘 汽车钣金工。51562336

交广汽车美容养护聘
业务接待(女)1 名,漆工若干名,红山路黑墨营 100 号。13405815599

招聘 汽修钣金工。13813932638

公司急聘
亚弧焊、折弯、抛光,待遇优。地址:秦淮区中和桥路 59-28 号 52621130

招聘 汽修厂招钣金工等工种。电话:84615465

汽修快修聘
机修工、电工、学徒,待遇优。13770633762

招聘 汽车修理工。13585126489

美容保健招聘
招聘 保健小姐,日结千元。81999098

招聘 保健、足疗小姐,月保 3200,5/5 分,日结。51633563

招聘 发型师、技术助理。15951955990

招聘 保健小姐,形象佳,住店,日结。51958636

招聘 女技师,保两千,收银员、男女服务员。84869181

招聘 UFO 日式剪烫馆(奥体店)高薪聘 发型师、技师、助理若干名(男女不限)。13913923502

急聘 按摩小姐,兼、专,万元以上。81788681

急聘 保健小姐,600/天,日结,不会可。83034762

招聘 贝吉聘 发型师、助理。13851621427

招聘 桑拿按摩小姐。13770588759

招聘 化妆师。13675177471

招聘 高级发型师,技师、助理各 10 名,待遇高。52264567

招聘 洗头小姐,日结。13073401596

招聘 设计师(2000-3000 元),技师(1500-2000 元),学员,免费培训 300 元,收银(1000-1500 元)。电话:13813988152

招聘 古足堂:招正规足疗技师,保 2000 以上,包食宿。(江宁)13913399888

招聘 星级宾馆按摩小姐,包 2 万。15895985177

诚聘
足疗女技师,保 2200。15951801999

急聘 足疗师 保底 2000。13151053859

招聘 学生,模特,800/日结,可兼。13951009967

招聘 按摩小姐,81522302

招聘 按摩技师。13913932773

急聘 初级发型师。13182803168

招聘 化妆师,生意好。13584022598

招聘 修脚、足疗技师,保底 2000 元。15996301078

招聘 鼓楼美容按摩小姐,生意好。13218887088 汪

招聘
十万年薪聘公关经理,女,30 岁以下,形象气质俱佳。13305153106 王总

千秀美发急聘
总监、发型师,保 1800-3500,技师、助理,长保 1000-1800,包吃住。13851582565

招聘 玲艺形象设计 发型师、助理、学员(会剪男子发型优),包吃住+提成。84540276

急聘 保健小姐,新街口老店,生意火爆,月薪 2 万,住店。13913366503

急聘 保健小姐,生意特好。13915971699

招聘 宾馆客房按摩小姐。13913830667

招聘 发型师、技师、助理、学员(常保 900-2800 元,包吃住)。13851872780

招聘 营业中休闲中心聘 保安数名。电话:13851698223

招聘 宾馆按摩小姐(中华门附近)。13270856455

诚聘 高提成聘 桑拿女技师,日结。13951844078

急聘 足疗师,生意旺,正规保底。13813368217

高档美容会所高薪聘
美容师数名。13270813000

急聘 初级发型师、助理。13062540536

诚聘
江宁度假酒店生意火爆,急招技师,月入 2 万,详情面议!15951738135

急聘 保健小姐。13675101102

招聘 洗头小姐,生意火。86054999

(下转 B8 版)