

2014年度消费维权典型案例

案例一

都是“玻璃”惹的祸

蔡女士在某商场出门时,迎面撞上商场出口的玻璃门,手上佩戴的玉镯被撞出了明显的裂痕,蔡女士认为商场应该原价赔偿她这只价值98000元的旧手镯。而商场却拒绝其要求。《消费者权益保护法》明确规定:“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。”商场在透明玻璃门上未设置警示标识导致蔡女士玉镯受损,未尽到安全保障义务应承担赔偿责任。最后经玉器鉴定中心鉴定,商场最终赔偿蔡女士的玉镯实际受损金额4750元。



资料图片

案例二

电暖袋爆炸伤人,谁负责?

彭先生在超市购买了一只电暖袋,一直正常使用。但是电暖袋突然发生爆裂,当场导致其女儿额头、胸腹部、双上肢等多处皮肤被烫伤。事发后,小彭父亲找到超市和厂家,结果两家互相踢皮球。经郑美琴维权工作室调解,认定电暖袋的设计存在安全隐患,是导致爆炸的主要原因。根据规定消费者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。最后,厂家向彭先生赔偿包括医疗费、护理费、交通费、误工费共计53266元。

案例三

擅自泄露消费者信息被查处

工商局执法人员在市场巡查时,发现经营者吴某在未经当事人许可情况下,将曾经购买该店商品的163名消费者的姓名、家庭住址、门牌号码等逐一登记造册,并公布在其店堂醒目处。新《消法》第十四条规定:“消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利。”根据相关条款,经营者应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉,并赔偿损失。执法部门责令改正,可以根据情节单处

或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款。情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

案例四

远程购物享七日后悔权

张女士向靖江工商局投诉,反映其通过电台购买某品牌油宝1056元,后来发现所购商品不理想便将商品退还,但商家迟迟不退款,她请求工商部门协调解决。经工商部门调解,商家当天将货款退还给张女士。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定:“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:(一)消费者定作的;(二)鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。”

案例五

节假日使用团购券遭拒案

春节前,王先生团购了某烤肉店的一份价值100元的团购券,正月初七到店中消费结账时却被告知节假日不可以用,而在团购页面上只有说明大年初一不能用。经调解,该店向消费者郑重道歉,并为消费者办理了退券返现。《消费者权益保护法》第八条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实

情况的权利。消费者有权根据服务的不同情况,要求经营者提供服务的内 容、规格、费用等有关情况。”

案例六

强收多订酒席菜金案

张女士在某酒店预订了26桌酒席,每桌标准1000元,最终客人只来了20桌人。服务员在上菜前向张女士说明,多订的酒席要收取50%标准的菜金。为了避免争吵,张女士按“规定”结了账。回家后,张女士向工商局投诉。经调解,酒店退还张女士多收的菜金1680元。消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。酒店在上菜前的“规定”没有事先告知消费者并得到消费者的认可,就只能约束酒店自身,而对消费者不产生约束力。

案例七

本想占点便宜拿奖品, 没想到个高价“保健品”

骗子开讲座送奖品吸引老人,最终骗得何女士的公婆及更多的老年人买高价假“保健品”。愤怒的何女士连同邻里的其它受骗的家庭,一同来到消协,希望能讨回钱款。结果,等消协去调查时,讲座已经结束,而老人们并没有这群骗子的联系方式,也不知道是哪里的。消协要帮消费者维权都找不到人,被骗走的钱款也无法讨回,只能向公安部门报案。消协提醒,老年人上当受骗的例子屡见

不鲜,究其原因,主要有以下几个方面:一是老年人情感方面的缺失。二是老年人对疾病的恐惧。三是老年人贪小便宜的心理。

案例八

冰柜出故障, 该由商家来举证

王先生购买了一台冰柜。3个多月后,冰柜出现故障。王先生要求商家重新换一台冰柜,商家表示,这是属于厂家售后服务的处理范围,与其无关。厂家售后服务部的电话也一直没人接。而根据新《消法》第二十三条第三款规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。最终,商家给王先生换了一台同品牌同型号的冰柜。

案例九

农机修了5次还不行 投诉维权终退机

农民卢先生购买了一台联合收割机。该收割机在第一个作业季内,5次出现切碎机故障问题。经检查,发现故障原因是该联合收割机加装了非原厂切碎机,因由农机公司补贴卢先生误工费及易损件,同时免费更换原厂切碎机。卢先生收到了返厂修理的收割作业,但又出现问题。卢先生再次进行了投诉并提出退机诉求。

《消法》第五十四条规定“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。”据此,卢先生最终退机成功,农机公司返还了其购机款8.5万元。

案例十

快递弄丢了手机, 只赔3倍邮费?

杨先生在某快递公司交寄快件,将价值1453.98元的三星I9000手机寄出。后来,收件人来电话称,快件收到,但手机丢失,因此将快件退回。杨先生找到快递公司,得到的答案却是货物在运输过程中不慎丢失,公司愿意赔偿。由于杨先生未选择保价服务,快递公司只肯按照邮费的3倍即45元进行赔偿。杨先生坚持要求快递公司照价赔偿,双方争论无果。经过消协多次调解,快递公司仅答应赔偿500元损失。

法院指出:一、《邮政法》规定,邮政普遍服务业务范围以外的邮件的损失赔偿,适用有关民事法律的规定。二、用户拒绝验视的,快递公司应不予收寄。若还受理,应当承担由此造成的后果。三、《快递须知》是快递公司为重复使用而预先拟定的格式合同,未就条款内容与消费者协商。《合同法》规定,采用格式条款订立合同,从事经营活动,在确立合同双方民事权利义务时,应当遵循公平、合理原则,不得随意设置对自身有利而对相对方不利的条款。最后快递公司同意照价赔偿。 泰州工商局

“踏踏实实为百姓维权30多年,调解成功率达95%以上”,这也许留给你的印象是干巴巴的数字;“被央视《道德观察》栏目跟踪拍摄一周有余,获得全国消协维权先进工作者、江苏省消费维权能手等荣誉称号”,这也许留给你的印象是高大空的外在;然而,当现代快报记者真正走近这位老百姓有口皆碑的泰州“维权大姐”郑美琴时,却真正被其秉持正义的人格魅力、既维护消费者权益又捍卫商家正当利益的决心、热心、耐心、细心所折服。明天就是“3.15”国际消费者权益日,听“维权大姐”郑美琴讲她的维权心得——消费者、商家都有份!

葛剑桥

老百姓的“维权大姐”给你支支招

遇到预付卡“霸王条款” 要注意保存证据

现代快报:有消费者投诉健身房、美容院提供的预付卡合同上会有“开卡后不得退款”之类的“霸王条款”,遇到这种情况消费者应该如何维权?

郑美琴:首先,我们要懂懂“霸王条款”是“强买强卖”。现在,很多消费者签了合同以后遇到纠纷再投诉,说健身房的合同有“霸王条款”,这是不成立的。因为,你签合同就代表你默认,你并没有提出质疑。如果你质疑了,商家却说“要么你签,要么你别办了”,这就是“强买强卖”,这就是“霸王条款”,你要注意录音,保存证据,然后致电12315进行维权。

现代快报:买到过期食品或对生命财产造成威胁的食品如何索赔?

郑美琴:《食品安全法》规定,买到过期食品或食品对生命财产造成威胁的,商家要按食品售价的10倍进行赔偿。而经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为

消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

泰州9家商场、超市会员可成立小分队为自己维权

现代快报:听说在您的建议下,泰州很多商场、超市都建立起自己的市民监督队伍,那这些队伍是如何建立起来的?

郑美琴:维权归根结底是要靠大家的,如果能让消费者自己有权利去监督、有能力去监督,那么维权工作将会事半功倍。所以,我号召泰州中百一店、金鹰商场等9家商场、超市建立起“啄木鸟”、“品质妈妈”等市民监督队伍。这支队伍从商场、超市的会员中按一定标准选出,每年选一次,可以直接行使监督权。

网购异地打官司较难 消费者不能“知假买假”

现代快报:泰州这几年网购消费者维权案多吗?

郑美琴:不是太多,因为很多消费者知道网上会有假货,但他就是冲着便宜去买,买了有问题,



郑美琴维权工作室 电话:0523-86312315

多数情况就算了。这种情况纵容了卖家作假,是万万不可的。而且,网购异地打官司牵涉到不同地方的司法部门,所以处理时间较长。一方面,要从源头杜绝商家卖假货,另一方面,我们消费者也不能“知假买假”。

都很重要,是什么让您有这样的感慨? 郑美琴:在这么多年的维权工作中,我经常接触到侵犯消费者权益的商家,但也不乏恶意损害商家利益的消费者。任何一方不捍卫自己的正当权益,利益,都不利于建立和谐的消费环境,更有助于建立法治社会。所以,我一直秉持公平正义的原则,不偏向任何一方,才能赢得消费者和商家的信赖,成为老百姓的“维权大姐”。

消费者和商家都要维护自己的合法权益

现代快报:您一直强调说“消费者权益”与“商家的合法利益”

融你我 融无限
BANK OF JIANGSU

够轻松 大额消费分期

大额花费多 分期无压力!

江苏银行大额消费分期大型路演3.15火热登陆

地址: 泰州万达广场一楼中庭 时间: 2015.3.14-3.15

专业摄影师现场为您免费拍照; 赠送专属定制PVC钱包册, 潮流时尚的倩影照片打印机免费体验; 现场亦提供大额消费分期业务, 还有神秘精美好礼相送, 史无前例手续费0.0%优惠费率, 大众全新高尔夫、JEEP牧马人热门好车现场助阵! 0首付分期付款, 爱车轻松开回家。

3月14、15日, 相约万达广场1楼中庭, 不见不散。
咨询热线: 0523-86218971

大额消费分期 为有车、家装、旅游、家电、婚庆、留学等大额消费需求, 提供分期付款业务。申请简便, 快速审批, 分期资金直接进入个人借记卡或商户经营账户, 让您轻松实现梦想!

客服热线: 400 828 0888 www.jsbchina.cn

齐心协力“服务” 全心全意“宝马”

泰州信宝行总经理朱伟燕女士谈宝马之悦

一个好的团队才能做出好的产品和服务, 这是泰州信宝行团队获得“2014年BMW经销商卓越表现奖”后, 总经理朱伟燕最大的感触。朱总本人也获得了“BMW2014年区域最佳经销商总经理”的称号, 在这次的访谈中, 朱总详细介绍了她对于BMW之悦的理解!

朱总介绍到: 作为享誉全球的豪华汽车品牌, BMW之悦是众所周知的企业核心理念。一个“悦”字, 包含多种定义, 囊括了生活态度的最高表达: 产品之悦、客户之悦、员工之悦……这些不同的愉悦感受共同构成了BMW丰富的品牌内涵, 使之得以更好地传播。

产品之悦

就说刚刚上市的创新BMW 2系运动旅行车, 它的定位是面向内心年轻, 倡导积极生活方式的人

群。较高的座椅位置、宽敞灵活的车内空间和极佳的舒适性为消费者在BMW产品阵容中提供了全新选择。而BMW标志性的动态表现和高效的燃油经济性, 让客户得以从容应对城市交通环境。这些都是BMW一直倡导的悦享纯粹驾驶乐趣的体现, 朱总很自豪的介绍到。

客户之悦

包含三方面服务理念: “高效”、“透明”、“关爱”。悦, 代表着高效, 高效意味着一触即发的行动力和对时间价值的无线尊崇, BMW在全国建立了三大配件物流中心, 储备丰富的BMW原装进口。

件, 为高效物流提供最佳保障; 而我们泰州信宝行的服务团队更是经过严格的专业培训和国际认证, 一系列高效服务可以随时满足客户需求, 客户只需拨打预约电话, BMW 预约快修通道服务会为客户制定好维修计划, 维修工位及所需备件同时就绪, 1小时机油养护、小板喷漆预约快修通道等服务, 流程快捷, 确保交车时间准确无误, 宝马是唯一一家在全国经销商范围内提供预约快修通道的豪华车品牌。当客户拥有BMW的那一起是享受BMW之悦的开始, 而维持BMW之悦则要靠好的售后服务。这也是“悦常在, 驾无忧”的真谛。

员工之悦

硬件好比一件华丽的衣裳, 要想取得源源不断的客户青睐, 还得有足够的内涵, 这就离不开一套优良的软件配备——泰州信宝行优秀的员工团队。在朱总看来, 团队是一支笔, 只有齐心协力, 一致向外, 才能画出更美的篇章。就像这

次获得“BMW 2014年区域最佳经销商总经理”的称号, 用她的话说, 是伙伴们把她推上了领奖台。作为企业最重要的财富, 同样, 她对每个员工也都视如己出, 总是花费心思为高压工作之下的同事解解压松绑, 通过各式各样的活动维系着每个人与这个大家庭的情感纽带。

采访最后, 看着站在展厅中的朱总, 就像十几年前刚入行时的那个姑娘, 拥有最美丽的笑容。然而这十几年的磨练, 也让她懂得了团队建设之于产品、服务的重要性, 正如“员工之悦”之于“客户之悦”的意义。细细品味, 原来那笑容更添几分睿智和凤韵。

文/葛剑桥 图/姜春阳

BMW授权经销商
泰州信宝行汽车销售服务有限公司
地址: 泰州市经济开发区国际汽车城(二期)纬八路99号
销售热线: 0523-86083333
售后热线: 0523-86999116
官方微博: http://weibo.com/tzxinbaohang
微信公众号: BMW-TZXH