

1 蚂蚁“安家”新车 购车款全额退还

2020年8月30日,峨边彝族自治县消费者黄女士与乐山某品牌汽车销售有限责任公司签订《汽车销售合同》约定:黄女士交定金5000元;在本购车合同签订后由经销商向供货商订购某品牌自动豪华版SUV汽车一辆,总价24.3万元(包含购车款、入户费、保险费等)。

2020年9月17日,双方约定在经销商处交付所购新车、办理入户。验车时,黄女士发现新车雨刮器集水板上长有蚂蚁爬出。黄女士怀疑新车是泡水车,当即提出换车或退车要求,但双方多次协商未果。2020年9月28日,黄女士书面向市消委会投诉反映,汽车销售公司出售有许多蚂蚁的新车,她怀疑所购车辆被水泡过,并且在未验收车辆完成交付的情况下销售人员诱导她先入户后验车,有违正常购车流程,希望能够退车并退还全部购车费用24.3万元;赔偿误工费、交通费等损失。

市消委会受理投诉后经过认真仔细的调查,该起投诉中经营者存在以下问题:所购新车未验收交付就先行办理登记入户,不符合公平交易原则和常规流程;该公司用来交付的新车内有许多蚂蚁,不符合双方约定的合同标的物;该公司未按双方约定的“合同签订后向供货商订购车辆”履约(实际是用2020年6月12日前入库的车销售给黄女士,且该车一直是在长满杂草露天环境存放);该公司无法证明标的物不存在瑕疵和危害。

市消委会根据以上事实,依照有关规定向经营者指出,本投诉案中存在的问题应由经销商承担全部责任,要求经营者依法履行保护消费者权益第一责任人的义务。通过市消委会工作人员反复依法劝解和耐心疏导,最终促成汽车经销商答应退车并退还黄女士全部购车款24.3万元。消费者也放弃相关误工费、交通费等赔偿诉求。

案例评析

经营者提供的车辆与合同约定不符,且未按合同约定进货,用库存车充当新车。根据《合同法》第六条:“当事人行使权力、履行义务应当遵循诚实信用原则。”第八条:“依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务……”第六十条:“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”第一百零一条:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

根据《消费者权益保护法》第二十三条:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。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。”第二十四条:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用”。

2 搞养殖节外生枝 消委会助力挽回损失

2020年8月25日,峨边彝族自治县共和乡(现沙坪镇)一位姓赵的村民向该县保护消费者权益委员会办公室反映,2020年年初,他和村里其他3户贫困户商议发展养殖业实现脱贫致富,决定通过自筹、贷款筹集资金30余万元修建1万余平方米的养殖大棚。当年5月与宿迁市沐阳县宿迁铁侠钢管有限公司签订供货安装合同,并支付30余万元材料费、运输费,可经营者却迟迟未进场安装。

眼看上百头生猪和上万只鸭子急需入棚养殖,焦急的赵某拨打了宿迁市的12345、12315热线求助。宿迁市12315受理了赵某的投诉。2020年7月30日,赵某赴江苏宿迁参加了当地市场监管部门组织的调解并达成调解协议。协议约定赵某等农户再支付5.5万元附加材料款、安装费等尾款后,宿迁市沐阳县宿迁铁侠钢管有限公司半个月内向宿迁市沐阳县宿迁铁侠钢管有限公司将承担2%合同标的额的违约责任。

“按照约定我们又补交了费用。”赵某表示,谁知安装人员到场后,发现材料规格、结构存在问题,无法进行安装。宿迁市相关部门建议赵某走司法程序解决争议。

赵某随后向峨边彝族自治县消委会投诉,该县消委会通过实地调查得知:宿迁市沐阳县宿迁铁侠钢管有限公司加工制售的骨架规格和结构的确存在问题,安装时需要先进行重新加工制作,隔热毛毡、隔热膜、透明膜的规格也不符合安装的需求而且数量缺少三分之一。预计改造重做补足的材料价值15万元左右。

通过两个多月的努力,峨边彝族自治县消委会在2020年10月10日终于与远在千里之外的生产商和安装方达成了调解协议:及时重做和补足大棚建设所需材料,并承担25000元补偿款。2020年11月8日,顺利完成了大棚建设。

案例评析

根据《消费者权益保护法》第六十二条:“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”的规定,赵某等建设养殖大棚的行为受该法律保护。

根据《消费者权益保护法》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”的规定,经营者应当承担因商品质量问题产生的材料费、安装费、运输费以及消费者的损失。

根据《合同法》第八条:“依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同,受法律保护。”的规定,经营者应当履行合格大棚的安装义务。

在一年一度的3·15国际消费者权益日来临之际,乐山市市场监督管理局发布了“2020年十大消费维权案例”。希望通过典型案例的分析曝光,达到教育引导作用,一方面敦促企业守法经营,自觉维护消费者合法权益,另一方面帮助消费者增强维权意识,认清消费陷阱,共同净化消费环境。

2020年 十大消费 维权案例

(一)

3 陷入“免费”陷阱 商家全额退款

2020年1月13日,家住峨眉山市的李女士等5名老年人向峨眉山市消委会投诉称,2020年1月9日,他们被邀请到峨眉山市某农家乐免费吃豆花饭和打牌玩耍。在玩耍过程中,有商家现场宣传推销某品牌的食材净化机。在听信宣传后,5人以每台3000元的价格各自购买了一台。回家后,5人发现效果不像推销时所宣传的那样,想退货却联系不上销售者,拨打售后电话也无人接听。

峨眉山市消委会接到投诉后,工作人员立即开展调查核实。通过李女士等人提供的销售商联系电话和购买产品的相关票据,积极跟销售商联系,多方查询该公司经营场所及联系方式。经过多次耐心细致的沟通调解,最终,该公司同意5名老人的退货要求,于2020年1月20日退还每人3000元。

案例评析

根据《消费者权益保护法》第八条:“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。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”第二十条:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”的规定进行调解,该案经营者未明确告知该商品的用途和性能,故全额退款。