

7 牙科诊所关门停业 消委会多途径助力维权

2020年5月8日,峨边彝族自治县消费者王某来到该县保护消费者权益委员会投诉:2019年11月,其在该县县城某牙康诊所,花费4300元安装了二氧化锆全瓷义齿后出国务工。2020年4月回峨边后,安装的牙齿出现不适反应,于是前去该诊所,结果发现该诊所已经关门。经到医院口腔科诊断,确认安装的义齿出现质量问题,需全部更换。

接到投诉后,该县消委会工作人员迅速展开调查,到该县市场监督管理局行政审批窗口,核查涉事牙康诊所信息,最终查找到其中一股东肖某是资阳人,并且留有联系电话。消委会工作人员当即拨打电话,肖某接通电话后,听到是消委会了解情况,马上挂断,再也不接听了。该牙康诊所登记信息显示,其还有一个股东李某,却无联系方式,只有身份信息,显示为马边彝族自治县人。消委会工作人员通过多方查询,终于找到李某的联系电话。他们马上与李某进行了联系,通过电话对其宣传相关法规及企业信用信息平台建设等事宜。双方经过多次电话沟通,2020年5月17日达成调解协议:涉事牙康诊所全额退还消费者王某安装义齿费用4300元。2020年5月19日,消费者领取了全额退款。

案例评析

本案中,消费者王某在该诊所安装的义齿出现不适,经到医院口腔科诊断,是安装的义齿出现质量问题所致,需全部更换,导致消费者人身和财产双重损失。依据《消费者权益保护法》第七条:“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”第四条:“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。”消费者有权要求经营者一方赔偿相应损失。

9 预存洗车费和会员优惠 换了老板就不认了

“我们预存在洗车店的钱,他们换个老板就不认了。”2020年6月1日起,井研县消委会陆续接到10余名消费者投诉,反映该县某洗车店更换经营者后,不承认之前消费者预存的费用以及以前办理会员应享受的洗车优惠等权益。

接到投诉后,井研县消委会工作人员立即展开调查。经查明,该洗车店两任经营者签订的转让合同中未明确有关先前会员充值费用及享受的权益事项,因而出现上述投诉。

2020年6月2日和15日,井研县消委会组织洗车店前后两任经营者和消费者代表进行了两轮调解,最终当事方达成一致意见:一、现任经营者认同会员预存的费用及赠送的费用;二、现任经营者继续按前任经营者承诺的收费标准进行服务,并保证消费者应当享受的会员折扣;三、原经营者一次性支付现任经营者2万元,作为对会员提供服务的经济补偿。

经调解,120名消费者挽回了经济损失约35000元。

案例评析

《消费者权益保护法》第五十三条:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”上述洗车店通过预收款的方式为消费者提供洗车服务,应当按照约定履行洗车等服务的义务,如果未按照合同约定提供洗车等服务的,应当按照实际的履行情况,扣除已经实际发生的费用后,退还消费者预付款剩余费用,并且应当按照银行同期贷款利息标准支付消费者预付款利息和消费者必须支付的合理费用。

2020年 十大消费 维权案例 (三)

8 新购小货车 开着开着就自燃了

2020年3月30日,肖先生在夹江某汽车销售服务有限公司花费54500元(含购车款及购买保险等费用)购买了一辆某品牌小型货车。2020年4月18日,肖先生驾驶该货车在路上发生自燃,车辆烧毁报废,未造成人员伤亡。

事故发生后,肖先生认为货车存在质量问题,便拨打12315投诉举报电话,要求经营者赔偿新车一台或退款退车。夹江县市场监管局、县消委会接到投诉后,要求销售公司联系汽车4S店及时向厂方告知情况,并积极主动处理此事。随后,厂方质量部派技术人员到事故现场勘验车辆情况后,于2020年4月24日出具分析报告。厂家认为是消费者在汽车上擅自搭线造成自燃其后果应由消费者自己承担。肖先生认为小货车存在质量问题,经营者也未尽告知义务。

夹江县市场监管局和县消委会多次联系厂方和消费者进行协商和调解,并于2020年5月6日最终达成一致意见:双方对自燃原因不再追究;厂方优惠消费者购车款的80%(购车款43900,补偿款35120元),购买一辆新的同品牌同型号小货车。

案例评析

根据《消费者权益保护法》第十八条:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和表明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”以及第二十条:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”本案中,汽车销售方在出售汽车时并未告知消费者不能使用外部接电设备等需要注意的安全事项,导致消费者做出错误的举动,从而引发汽车自燃。经营者未尽告知义务,理应对消费者的损失进行赔偿。

10 新购农机 首次使用便“发高烧”

2020年3月4日,峨边彝族自治县保护消费者权益委员会收到市心服务热线投诉转办工单——该县五渡镇村民师某于2020年2月17日花费2800元购买了一台“微耕机”,在当年2月24日首次使用时便出现机器发热高温现象,不能正常使用。但师某在向经营者反映此情况后,对方并未理睬,依旧未修未换。

接到投诉后,县消委会会同县市场监管局工作人员迅速赶到师某家中进行调查了解,并到田间查验了产品的基本情况,又到农户家中查看了产品的购机发票、产品说明书、产品合格证,并详细询问了使用情况,确认师某所反映情况属实。随后,一行人又迅速赶回峨边县城,找到经销商,对情况进行进一步调查核实。

工作人员耐心宣传了《消费者权益保护法》《产品质量法》《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》等相关法律法规,经调解经销商同意对存在质量问题的微耕机进行更换,确保农户正常的春耕生产。

案例评析

依据《消费者权益保护法》第62条,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,如农用机械、农药、化肥等,参照消费者权益保护法执行。因此,本案属于《消费者权益保护法》调解的范围,消委会应当予以受理。根据《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》第二十六条:“三包有效期内,农机产品出现质量问题,农机用品凭三包凭证,在指定的或者约定的修理者处进行免费修理……符合本规定换货、退货条件,农机用户要求换货、退货的,凭三包凭证等更换、退货”,以及第二十八条“三包有效期内,送修的农机产品自送修之日起超过30个工作日未修好,农机用户可以选择继续维修或换货”,因正值春耕时期,修理需要耗费一定的时间,势必影响农户春耕生产。因此,经调解,商家同意对存在质量问题的微耕机进行更换。