

昆明市消協發佈上半年典型案例

發佈日期：2017年7月11日 來源：雲南省消費者協會

10日，昆明市消費者協會發佈上半年10個典型案例，涉及商品品質、餐飲服務、農產品、旅遊等多個領域，以此提醒消費者特別留意類似的消費“陷阱”。本報摘選了其中的兩個案例。

案例1

教育機構頻換教師 消費者投訴獲退款

消費者馮先生在某幼稚教育機構交付了3960元，辦理早教課程。由於教育機構頻繁更換老師，孩子不願意繼續學習。消費者要求商家退款未果，於是向呈貢區消費者協會烏龍分會投訴，希望消協幫助解決。接到投訴後，呈貢區消費者協會烏龍分會工作人員第一時間向雙方瞭解情況，先後三次組織雙方進行調解，最終促使雙方達成一致協議：由幼稚教育機構扣除已參與的學習費用，一次性退還消費者剩餘款項2400元。

維權小知識

《中華人民共和國消費者權益保護法》第九條規定：“消費者享有自主選擇商品或者服務的權利。消費者有權自主選擇提供商品或者服務的經營者，自主選擇商品品種或者服務方式，自主決定購買或者不購買任何一種商品、接受或者不接受任何一項服務。”

第十七條規定：“經營者應當聽取消費者對其提供的商品或者服務的意見，接受消費者的監督。”

第二十三條規定：“經營者提供商品或者服務，按照國家規定或者與消費者的約定，承擔包修、包換、包退或者其他責任的，應當按照國家規定或者約定履行，不得故意拖延或者無理拒絕。”

此案例中，教育機構頻繁更換教師，侵害了消費者的合法權益，理應退還剩餘款項。

案例2

美容意外受傷 消協調解獲賠

消費者趙女士于 2017 年 3 月 26 日，到一家美容養生足道美容店推背，因工作人員不慎將酒精灑在趙女士背上，造成其背部燒傷。與商家協商未果後，趙女士到呈貢區消費者協會烏龍分會請求進行調解處理。分會工作人員及時瞭解情況並組織雙方進行了兩次調解，最終雙方達成一致協定：由經營者一次性賠償消費者各種費用 6000 元。

維權小知識

《中華人民共和國消費者權益保護法》第七條規定：“消費者在購買、使用商品和接受服務時享有人身、財產安全不受損害的權利。消費者有權要求經營者提供的商品和服務，符合保障人身、財產安全的要求。”

第十一條規定：“消費者因購買、使用商品或者接受服務受到人身、財產損害的，享有依法獲得賠償的權利。”

第十八條規定：“經營者應當保證其提供的商品或者服務符合保障人身、財產安全的要求。”分別從消費者、經營者兩個方面明確了消費者的權利和經營者的義務。

在本案例中，由於美容店工作人員的操作不當，導致趙女士背部燒傷，侵害了消費者的人身安全權，經營者理應承擔賠償責任。