

# 福建省消委會 2013 年十大消費維權典型案例

發佈日期: 2014-4-11 來源: 福建省消費者權益保護委員會

風來襲行程取消，相關損失誰承擔？電視購物遭遇品質問題，消費者如何跨省維權？13 日，福建省消費者權益保護委員會精選十起發生在 2013 年度的消費維權典型案例正式對外發佈。這些案例涉及百貨、旅遊、電視購物、生活娛樂、醫療美容等各個消費領域，均由全省各地基層消委會及工商 12315 服務台工作人員成功調解，有力維護了消費者合法權益。每起案例均由進行適用法規點評，希望對消費者有所啟迪。

## 案例一 颱風來襲行程取消 相關損失旅行社與遊客分擔

【案情簡介】漳州龍海市消費者蔡女士一家原本計畫國慶去浙江省普陀山遊玩，因受"菲特"颱風影響，讓所有行程取消。旅行社稱因取消行程退機票損失的 50%手續費和機票損失的 1220 元全部都由蔡女士自行承擔，並堅持按照新《旅遊法》規定承擔責任。而蔡女士覺得不合理，要求旅行社按照旅行合同合理分擔損失，因雙方多次協商未果，於是蔡女士在 2013 年 10 月 9 日到龍海市工商局 12315 服務台和龍海市消委會請求幫助。

【調解過程及結果】接訴後，龍海市消委會工作人員詳細研讀了雙方簽訂的旅行合同，並馬上到龍海市旅遊局詳細諮詢新《旅遊法》的解讀及執行事宜。10 月 11 日，工作人員召集雙方到調解室進行協商解決，經協商，雙方達成一致協定：由旅行社承擔已向地接支付的費用、預定住宿的費用等損失 500 元，由消費者承擔機票退票的損失 1220 元，旅行社將扣除機票退票損失的餘款全部退還給消費者。

【案例評析】本案中，因颱風等不可抗力解除合同的責任劃分在雙方簽訂的旅遊合同和新《旅遊法》均有明確的規定：合同裡明確提到，在行前遇到不可抗力或者意外事件的，雙方經協商可以取消行程或者延期出行，取消行程的，所產生的損失由合同雙方經協商後合理分擔；而新《旅遊法》第六十七條第二款也明確規定，因不可抗力或者旅行社、履行輔助人已盡合理注意義務仍不能避免的事件，影響旅遊行程，合同解除的，組團社應當在扣除已向地接社或者履行輔助人支付且不可退還的費用後，將餘款退還旅遊者。但針對本案應該適用旅遊合同還是新《旅遊法》的問題，形成了兩種意見。

第一種意見認為，消費者與旅行社簽訂旅遊合同是在新《旅遊法》施行之前，所以新《旅遊法》的規定並不適用本案例，應該根據旅遊合同裡的規定由雙方合理分擔因颱風取消行程所產生的損失。第二種意見認為，雖然旅遊合同是在新《旅遊法》施行前簽訂的，但合同的履行卻是在新《旅遊法》施行之後，所以應當適用新《旅遊法》。

根據國家旅遊局 2013 年 9 月份公佈的《〈旅遊法〉實施有關熱點問題說明》第一條第三款："2013 年 10 月 1 日前簽訂的包價旅遊合同，其全部或者部分在 10 月 1 日之後（含 10 月 1 日）履行的，該履行行為應當符合《旅遊法》的規定"之說明，本案適用新《旅遊法》。

## 案例二 電視購物引糾紛 兩地消委會齊維權

【案情簡介】尤溪縣城關消費者周大爺於 2013 年 10 月 25 日在江西電視臺風尚購物節目中看到一款電視機銷售廣告，但是收到電視機後卻發現電視機存在著各種問題：寄來的電視機是 LCD 卻不是其所購買的 LED 電視機；電視機外平面變形，左上角與下角不垂直，偏差 4 釐米；遙控器上的許多按鍵不靈敏、易出錯，根據要求重新開機後有的按鍵仍然不靈敏；U 盤只能播放部分歌曲。周大爺前後共打了 42 個電話，而商家卻一直以各種理由推卸責任。11 月 6 日，周大爺到尤溪縣消委會進行投訴，請求幫忙退貨。

【調解過程及結果】接訴後，尤溪縣消委會工作人員認真聽取周大爺講述購買電視機的詳情，並到周大爺家現場調查、瞭解情況，證實了周大爺的陳述。但是根據屬地管轄原則，經銷商的註冊位址在哪就應該向哪裡投訴。可周大爺年紀大了，且三包規定的"7 天退貨期"眼看就剩一天了，事情迫在眉睫。尤溪縣消委會的工作人員隨即當場為其代寫退貨申請，並通過郵箱發給江西風尚購物公司，同時幫助撥打了江西省南昌市消委會的電話，告知了周大爺的具體訴求，請求對方幫忙解決。在南昌市和尤溪縣兩地消委會工作人員的幫助下，江西風尚購物公司於 11 月 6 日當天受理了退貨申請，並承諾 7-10 天內退款。2013 年 11 月 19 日經電話回訪，周大爺告知已收到退回的貨款 5299 元。

【案例評析】根據舊《消法》，通過網路、電視、郵購等方式購買的商品，只有在《實施三包的部分商品目錄》中列明的商品，如電視、洗衣機等才享有 7 天退貨的權利，且消費者必須證明存在性能障礙。而對消費者來說，要證明這些大件商品存在品質問題並不是那麼容易的事。因此，在舊《消法》的環境下，周大爺必須證明其購買的電視機存在性能障礙才有可能主張其權益。而十二屆全國人大常委會第五次會議上通過的新《消

法》針對網路、電視、電話、郵購等非現場購物從多方面強化了消費者維權保障，如：增加了 7 天無理由退貨、舉證責任倒置制度等，這就意味著通過網路、電視、郵購等方式購買的未列入三包商品目錄的小件商品，也可以享受 7 天無理由退貨，且不需要證明存在品質問題。因此，從這個意義上說，新《消法》無疑是一個進步。

當前，電視購物行為發展迅猛而時尚，這種行銷方式既減少了銷售環節，又給消費者帶來便利，已經成為很多消費者的必備購物方式。但它給消費者帶來購物便利的同時，也存在誇大宣傳、銷售三無產品、產品品質差、售後服務差等問題，引發眾多消費糾紛。

為此省消委會提醒消費者在電視購物中應注意：一是要慎重選擇電視購物的方式進行消費；二是盡可能選擇本省或本市的電視購物企業；三是選擇貨到驗收後付款的方式購物；四是全面瞭解所購商品的各種信息；五是索要購物憑證以備維權作證；六是發生消費權益受損要及時維權。

### 案例三 新鞋一再脫漆 經調解換貨

【案情簡介】龍岩市上杭縣一消費者於 2013 年 7 月 28 日在上杭縣某皮鞋專賣店購買一雙涼鞋，價格 169 元，沒穿幾天就出現了脫漆的現象，8 月 16 日與店家協商更換了一雙同型號的鞋子但又出現了同樣的情況，消費者要求店家退貨，請消委會幫助調解。

【調解過程及結果】接訴後，工作人員立即與投訴人聯繫，並前往商家店鋪，瞭解得知：從投訴人提供的發票，證實該涼鞋向被訴方購買，並在 8 月 16 日更換了一次。工作人員詳細檢查了投訴人所購買的涼鞋，發現涼鞋出現嚴重脫漆，與投訴人所述基本一致。對此，工作人員展開調解，經調解，被訴方同意為消費者更換 2013 年新款秋鞋（非脫漆型號）。

【案例評析】根據《中華人民共和國消費者權益保護法》第二十二條規定："經營者應當保證在正常使用商品或者接受服務的情況下其提供的商品或者服務應當具有的品質、性能、用途和有效期限。"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。"因此，本例中，投訴人購買的涼鞋出現品質問題，可要求商家換貨或退貨。

### 案例四 非醫療機構從事醫療美容 人身權益受傷害求賠償

【案情簡介】2013年8月，劉女士在武夷山市某美容院做鐳射脫毛手術的過程中，手臂多處被燙傷，經營者稱只需塗抹其提供的藥水就會好，可是幾天過去了傷口卻留下疤痕，經營者拒絕消費者退還手術費的要求。

【調解過程及結果】武夷山市消委會經過調查，消費者投訴屬實；其次，該美容院不具備醫療美容的資質。經調解，美容院最終願意退還其手術費及承擔在醫保定點醫院所產生的醫療費 1360 元。

【案例評析】《醫療美容服務管理辦法》第二十四條規定：任何單位和個人，未取得《醫療機構執業許可證》並經登記機關核准開展醫療美容診療科目，不得開展醫療美容服務。該辦法第十九條規定：醫療美容服務實行主診醫師負責制。醫療美容專案必須由主診醫師負責或在其指導下實施。由此可見，普通的美容美髮機構以及無行醫資格的人員無權提供醫療美容服務。關於〈中華人民共和國民法通則〉若干問題的意見〉第六十八條規定：“一方當事人故意告知對方虛假情況，或者故意隱瞞真實情況，誘使對方當事人作出錯誤意思表示的，可以認定為欺詐行為。”《消費者權益保護法》第四十一條規定：經營者提供商品或者服務造成消費者或者其他受害人人身傷害的，構成犯罪的，依法追究刑事責任。同時，該法第四十九條規定：經營者提供商品或者服務有欺詐行為的，應當按照消費者的要求增加賠償其受到的損失，增加賠償的金額為消費者購買商品的價款或者接受服務費用的一倍。因此，此案中美容機構有欺詐的行為，消費者應該事先瞭解是否為有資質的美容機構，以免自己權益受損。

#### 案例五 商家自留後路 維修不給單據

【案情簡介】永定縣消費者鄭先生於 2013 年 1 月 28 日，在龍岩某電器有限公司永定縣分公司以 4300 元的價格購買一台電視機，在使用過程中發現電路板損壞，該分公司從 5 月 18 日起先後 2 次派人維修，但均未開具維修單據，因已對電視機進行二次維修，但仍無法正常收看，鄭先生要求商家開具維修單據和更換一台新的電視機，希望消委會組織給予調解。

【調解過程及結果】接訴後，永定縣消委會工作人員對消費者反映情況進行調查，並組織雙方當事人進行現場調解。經多次做雙方當事人調解工作，該分公司承諾在一個月內補一份電視維修的保修單據給消費者，同意在 10 天內負責修好電視機，並表示如果這次維修後仍出現問題，負責換一台同品牌同型號電視給鄭先生，消費者表示滿意。

【案例評析】《福建省實施〈中華人民共和國消費者權益保護法〉辦法》第二十五條規定：經營者提供商品或者服務，應當按照國家規定或者商業慣例向消費者出具發票、收據、購物卡、服務卡、保修卡等購物憑證或者

服務單據；不能即時出具的，應當按照與消費者約定的時間、地點送交消費者，消費者由此產生的合理費用由經營者承擔。可見該電器有限公司先後 2 次派人對鄭先生的電視機進行維修，不給開具維修單據，是不符合此《規定》的。鄭先生要求該分公司開具維修單據是正當的。同時《部分商品修理更換退貨責任規定》第十一條規定：在三包有效期內，修理兩次，仍不能正常使用的產品，憑修理者提供的修理記錄和證明，調換同型號同規格的產品或按有關規定退貨。電視機是"三包"產品，該電器有限公司先後 2 次派人對鄭先生的電視機進行維修，仍不能正常使用，鄭先生本就有理要求電器公司調換同型號同規格的電視機，所以該公司 2 次維修都不給單據目的是自留"後路"。

### 案例六 開發商違規亂收費 工商維權退費用

【案情簡介】消費者李先生來電稱：2011 年 6 月份在安溪某房地產公司購買一套套房，2013 年 5 月份通知交房時開發商向其收取水電開戶費 1700 元，找開發商協商，開發商表示必須繳納費用否則不予交房，李先生因急需裝修現已繳納費用，希望工商 12315 和部門給予調解。

【調解過程及結果】由於被訴開發商在 5 月初通知業主辦理交房，安溪縣工商局 12315 消費者申訴舉報服務台在接到李先生的投訴後，短短幾天內接到數十名業主的來電、來訪投訴。縣局領導高度重視此類房產糾紛，要求執法人員積極履行職責，依法進行調解。12315 工作人員接訴後，通過仔細查閱相關法律法規、與檢查大隊執法人員進行案情探討等方式，確認開發商收取水電開戶費違法。在調查取證的同時，12315 工作人員依法向被訴方送達了《安溪縣工商局 12315 消費者申訴案件調解書》及《安溪縣工商局消費糾紛答辯書》，要求被訴方進行答辯。被訴方在《答辯書》中辯稱：商品買賣合同已約定水電開戶費由買受人承擔，該合同已經由買受人簽字確認，因此向買受人收取的費用合理合法。12315 服務台工作人員在企業答辯後約談了開發商負責人，向其講明法律法規的具體規定和利害關係，並召集部分業主及開發商進行了三次調解，最終，在 12315 工作人員的努力下，開發商承諾水電開戶費將於 1 個月內予以退還，該樓盤業主對處理結果表示非常滿意，並對 12315 的調解工作表示肯定和感謝。

【案例評析】關於在商品房銷售中不得另收取供水供電配套設施費用問題，國家及有關部門早有明確：《國家計委、財政部關於取消建設專案收費進一步加強建設專案收費管理的通知》（計價費【1996】2922 號）、《國家計委、財政部關於全面整頓住房建設收費取消部分收費專案的通知》（計價格【2001】585 號）規定，經國務院批准取消的涉及住房建設的行政事業性收費項目包括"用電入戶、立戶費、自來水錶立戶費、水錶立錶費、

供電入網費"等各項費用。本案中，開發商通過《商品房買賣合同》中的格式條款，向購房者另行收取水、電開戶費，加重了消費者的責任和負擔。其行為違反了《中華人民共和國消費者權益保護法》第二十四條第一款"經營者不得以格式合同、通知、聲明、店堂告示等方式做出對消費者不公平、不合理的規定，或者減輕、免除其損害消費者合法權益應當承擔的民事責任。"和《福建省實施〈中華人民共和國消費者權益保護法〉辦法》第二十七條第一款第(十二)項"經營者向消費者提供商品或者服務所使用的格式條款，不得有下列免除經營者責任、加重消費者責任或者排除消費者主要權利的規定：…(十二)法律、法規規定的其他內容。"的規定。12315以法律為準繩，充分發揮職能作用，公平公正公開進行調解，促成開發商予以退還費用，有效化解了潛在的群體性社會矛盾，得到了消費者的肯定和表揚。

### 案例七 冰箱起火鬧人心 消委會維權送溫情

【案情簡介】2013年2月19日，家住福建省安溪縣龍門鎮善益村的廖先生到官橋消委分會投訴，稱其於2010年底花費2600多元購買的某品牌冰箱凌晨突然起火，等到清晨發現時冰箱及冰箱內存放的物品已燃燒殆盡，大火還殃及了房間內的兩台風扇、一個電鍋等財物，產生的濃煙使整個房子除臥室以外其他地方的牆面和地板均遭受不同程度的污損，所幸火災沒有造成人員傷亡，但初步估計損失12000多元。廖先生第一時間向該品牌冰箱銷售者反映，銷售者未做任何表示，只答應讓維修人員先上門查看情況。心急如焚的廖先生遂向官橋消委分會申訴，尋求幫助。

【調解過程及結果】官橋消委分會工作人員接訴後，立即第一時間趕赴現場瞭解情況，並電話聯繫銷售者及該品牌冰箱生產廠家。銷售者及廠家代表表示，冰箱起火原因常見的有電壓瞬間變化大、電線老化導致短路、冰箱自身存在品質問題等，在起火源及起火原因還沒清楚之前，責任無法認定，他們將派相關人員前往現場查看後再做進一步協商。為了更客觀科學的判定事故發生原因，該分會積極與安溪縣消防大隊取得聯繫，請求協助調查起火原因。2月21日，分會、工商所執法人員與消防部門、該品牌冰箱售後服務代表共同到火災現場察看，消防部門經過現場勘查判定，起火源是冰箱，至於起火原因，由於技術條件限制，現場無法認定。工作人員綜合多方面因素，本著維護消費者權益的宗旨，積極與售後服務代表溝通、交流，向廠家如實反映情況。經過多次協商，最終達成協議，廠家贈送廖先生一台價值4000多元的冰箱，同時一次性賠償廖先生8000元現金，並對由此給廖先生造成的損失和不便深表歉意。廖先生對此結果表示非常滿意。

【案例評析】本案例中，消費者廖先生購買冰箱即與經營者之間形成了購買關係，其合法權益受《消費者權益保護法》的保護。根據《消費者權益保護法》第七條："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。"第十八條："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。對可能危及人身、財產安全的商品和服務，應當向消費者作出真實的說明和明確的警示，並說明和標明正確使用商品或接受服務的方法以及防止危害發生的方法。"經營者提供的冰箱起火，危及廖先生的人身、財產安全，造成嚴重損失，理應賠償。根據《消費者權益保護法》第三十五條："消費者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、財產損害的，可以向銷售者要求賠償，也可以向生產者要求賠償。屬於生產者責任的，銷售者賠償後，有權向生產者追償"，本例中，最終由生產者承擔責任，賠償損失共計 12000 元。

#### 案例八 LV 皮包保養遭調包 經調解獲賠償

【案情簡介】游先生在 2012 年 7 月底其將一個價值約 1.1 萬元的"LV"真皮包包送到市區某乾洗店保養，一開始經營者收取費用 50 元，後又打電話稱其店中無法保養需送到外地（如上海）保養要求其增加到 350 元，游先生表示同意。送洗了近 3 個月，在游先生的多次催促下至 11 月 3 日游先生都拿到包。但他馬上發現經營者提供的包包與其送去的不同，正品應有的標識沒有了，懷疑被調包。游先生多次與經營者協商未果，無奈只好請求消委會和工商局 12315 幫助處理。

【調解過程及結果】薊城區消委會及 12315 工作人員馬上趕至現場，經查看，該'LV'皮包確實沒有應有的標識。游先生提供了該皮包的圖片以及發票，圖片上確實有標識，發票是新加坡開具的。經營者解釋稱其因沒有保養材料才送上海保養，後來上海方面也因材料使用完而轉送浙江，該包包最後是從浙江保養回來的，因此才會拖延了很長時間，對於洗後標識消失，據浙江方面解釋稱該包因保養洗滌問題導致標識墨蹟、痕跡的丟失，浙江方面也稱在收包時也有進行拍照，並當場通過 QQ 發送回來。細心的 315 工作人員經過對比，發現浙江發送的照片與現場的包包一致，均沒有標識，而且正品的包包一般標識不是噴墨的普通標識，而是打制印製的標識不會沒有遺留痕跡。因該包包經過物流運送轉手多個地方保養，確實存在被調包的可能性。

雙方對如何賠償爭執不定，薊城區消委會及 12315 工作人員細習、耐心地協調，因該 LV 皮包送洗前已使用 4 個多月，游先生考慮經營者的狀況，最後做出讓步，雙方達成一次性賠償協定。2013 年 1 月 19 日，消費

者游先生從經營者手中接過賠償金 3800 元，一起因 LV 皮包送洗導致的糾紛在持續了 5 個多月後，終於得到圓滿解決。

**【案例評析】** 本案中，消費者游先生與乾洗店之間形成了委託服務關係，其合法權益受《消費者權益保護法》的保護。根據《消法》第七條："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。"，及《消法》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"，本例中，消費者的"LV"真皮包包在乾洗店轉送清洗期間過程被調包，造成原物損失，責任應由經營者承擔賠償責任。

考慮到該包已經有一定使用時間，且經營者的失誤因環節眾多難以查清，消費者最終做出讓步，僅索賠原價的三分之一多。

#### **案例九 團購電影票成"廢紙" 12315 調解獲退款**

**【案情簡介】** 8 月 13 日夜間漳浦縣消費者陳女士來電投訴，稱其通過某網站團購了兩張電影票，現去使用時卻被影院告知是七夕無法使用，可網站上明明標注"節假日通用"。其認為經營者的做法不合理，請求漳浦縣工商局 12315 幫助解決。

**【調解過程及結果】** 接到投訴後，漳州市漳浦縣工商局 12315 服務台工作人員立即趕往現場。經瞭解，消費者反映情況屬實。電影院的櫃檯工作人員一個稱電影票還可以繼續使用，另一個則稱該票過期不能再使用，並表示電影院和團購網站之間有協議，團購的電影票節假日不可使用，是網站自己沒有標明。消費者要求對方出示該協議，但對方現場無法提供。經 12315 工作人員耐心調解，該電影院與團購網站業務員協商同意由網站退還消費者購票款 56 元，消費者表示同意，調解成功。

**【案例評析】** 現在團購網站推出的消費服務涉及範圍廣，受到許多人的追捧，但是目前還沒有相關規則來約束它，價格陷阱、售後服務不完善等問題普遍存在。本案中，網站未將商家的限制使用條款寫清楚，給消費者觀看電影造成了不便，因此存在一定過錯，理應承擔相應的責任。12315 工作人員在此提醒消費者，在選擇團購以獲得價格優惠的同時，要儘量選擇專業性強、信譽高的平臺；要貨比三家，看清商品或服務的詳細資訊，如郵費、地點的選擇、商品的使用期限等，斟酌下單；如果遇到問題要及時詢問客服；網上團購商品的同時一定要認真核對自己所要購買的物品，保留好團購憑證；當自己的合法權益受到侵害時，要及時投訴至網站及相關部門。



## 案例十 漢堡內驚現蟑螂 法律維權來保護

【案情簡介】2013年10月14日晚八點多，南靖縣12315服務台接到消費者簡先生投訴稱：其晚上和家人到南靖縣某漢堡店消費就餐，點了一份套餐，用餐時發現漢堡內有一隻蟑螂，簡先生立即叫服務員過來查看並要求更換一份套餐，服務員查看後立即搶走漢堡就走了，並不予以處理，簡先生遂找該店店長交涉，要求對事情給個說法，店長瞭解情況後不承認漢堡內的蟑螂是店方造成的，拒絕消費者提出的要求，交涉未果後，簡先生遂向12315投訴。

【調解過程及結果】接到消費者簡先生投訴後，12315夜間值班人員第一時間趕到現場調查並調解。現場瞭解情況後證實消費者反應情況基本屬實，通過12315服務台工作人員耐心細緻的向店長講解《中華人民共和國消費者權益保護法》中"經營者義務"的有關條款，最終店長意識到自己的錯誤並承認漢堡內的蟑螂是店方造成，之後態度誠懇的向簡先生賠禮道歉，並一次性補償給簡先生350元，一起因食品安全問題引起的糾紛案最終成功解決了。

【案件評析】《中華人民共和國消費者權益保護法》第七條明確規定："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"。《中華人民共和國食品安全法》第九十六條規定："違反本法規定，造成人身、財產或者其他損害的，依法承擔賠償責任。生產不符合食品安全標準的食品或者銷售明知是不符合食品安全標準的食品，消費者除要求賠償損失外，還可以向生產者或者銷售者要求支付價款十倍的賠償金"。本例中該漢堡店所提供的漢堡記憶體有蟑螂，明顯不符合食品安全標準，屬於食品安全問題，消費者要求更換一份同樣的套餐合情合理，店家理應滿足消費者的要求，不應該不承認且不對此予以處理。