



2012年十堰十大消费维权案例



案例 1: 购物不幸摔骨折 投诉消委获赔偿

【案情简介】

2012年10月8日,曾某向十堰市消费者委员会(以下简称市消委)投诉:2012年3月4日,他在市内某批发市场购买粮食时被地面上的物品绊倒,导致胸椎骨折。曾某出院后要求该批发市场赔偿其2万元医疗费,市场管理人员以曾某未履行自我防护义务,不应受《消费者权益保护法》约束为由,拒绝赔付。

【处理过程及结果】

由于案情较大,市消委派人与辖区消费者投诉站工作人员进行调查,确认投诉人投诉属实。经多次调解,双方达成调解协议。

【案例评析】

本案调解中,市消委首先明确了《消费者权益保护法》立法的宗旨,其中第11条规定:“消费

者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”按照我国《民法通则》的规定,人身权主要包括生命健康权、姓名权、名誉权等。消费者在购买、使用商品和接受服务受到人身损害的,可以要求商品的经营者或服务的提供者对生命健康遭到的损害进行赔偿,包括:医疗费、治疗护理费、误工费,造成残疾的,还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金及精神赔偿金等。



案例 2: 存单竟然变保单 理财之时要细心

【案情简介】

2012年3月10日,李某向市消委投诉称:2011年元月16日,他在市内某银行存款时,业务人员介绍说有一种理财产品,年存1万元,续保五年可分红利1万元。到第二次续保时李某发现这种理财产品就是商业保险,要求退保,但业务人员称银行与保险公司有约定,未按时续保要缴滞纳金,而且只能退还

本金的60%,李某不得已只好再次续保1万元。

【处理过程及结果】

市消委接到消费者的投诉后,立即与银行、保险公司取得联系,并派工作人员到现场调查了解情况,确认了保险公司利用国有银行信誉度招揽客户,后经消委多次调解保险公司全额退款。

【案例评析】

保险行业竞争激烈,营销手段五花八门。无论使用何种营销方式,都应该坚守诚信底线。《消费者权益保护法》第19条规定:经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。对消费者就其提供的商品或者服务的质量和和使用方法等问题提出的询问,经营者应当给出真实、明确的答复。



案例 3: 私售儿童仿真枪 商家担责没商量

【案情简介】

2012年4月20日,丁某向市消委反映:2012年2月1日,家中6岁男孩在十堰某玩具批发市场购买了一支仿真玩具手枪,2月2日与邻居家小孩一起玩耍时,不小心击中了玩伴的左眼,导致受伤小孩眼球换晶体,住院费高达4万元,丁某多次与玩具市场协商费用无果。

解到:这些仿真玩具枪造型逼真,子弹都是用硬质塑料制成,但没有标明生产厂家和厂址,也没有合格证、中文标志、警示标志和安全提醒等,属“三无”产品。依据《消费者权益保护法》相关条款规定,经销商应当承担相应的责任。经调解,经销商杜某同意承担40%的责任,赔偿1.6万元。

【案例评析】

仿真枪属于国家明令禁止售卖的商品,由于危险性较大,容易给他人造成人身伤害,尤其对

未成年人存在着严重的安全隐患。根据《消费者权益保护法》第18条规定:“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,并说明和标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。”市消委在各大媒体发布消费警示,并建议工商、教委等部门对玩具市场、校园周边经营店进行经常性的清理整顿,各中小学校也应应对家长、学生进行安全教育,让孩子们远离弓、枪、弹。

