



# 2012年十堰十大消费维权案例



## 案例4: 保险条款看清楚 索赔不吃闭门羹

### 【案情简介】

丁某于2011年5月10日在市内某保险公司购买了一份疾病险。2011年11月31日,丁某在医院检查出尿毒症并住院治疗,于2012年6月6日要求该保险公司理赔。该保险公司在核实情况时发现,丁某曾于2007年因患急性左心衰住院治疗过,据此认为消费者在签订保险合同时未做到如实告知义务,从而拒绝理赔。丁某于2012年7月22日到市消委会投诉,要求该保险公司理赔。

### 【处理过程及结果】

市消委会接到投诉后高度重视,立即派人

调查情况。经了解:一是保险公司业务员与丁某签订合同时,未要求其体检,也没有询问既往病史,丁某未按合同条款告知相关事项,存在一定的过错;二是丁某因肾衰竭住院治疗,未及时向保险公司提出理赔申请;三是丁某学历低,在签订合同时,对合同内容理解有限,并非恶意投保。为此,市消委本着以人为本的原则,多次与该保险公司协调,最终达成协议:“由该保险公司支付投保人慰问金1万元,并全额退还保险费。”

### 【案例评析】

根据《中华人民共和国保险法》规定:订立保险合同,在采用保险人提供的格式条款时,

保险人应当向投保人说明合同的内容,对保险合同中免除保险人责任的条款,保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示,并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明;未作提示或者明确说明的,该条款不产生效力。保险公司应对消费者对合同的理解能力进行判断,对合同里的重要注意条款除书面告知消费者外,还应口头告知。从调查了解的情况看,保险公司在告知义务上存在一定的疏忽。本案中,投保人在生病后未及时告知保险公司应承担一定的责任。故此,在消委会调解下,双方达成了上述补偿协议。



## 案例5: 服务“缩水”违合同 全额退款息纷争

### 【案情简介】

2012年11月20日,邢某等人向市消委投诉称:2012年10月1日,他们两家共6人利用假期,在十堰市某旅行社办理了某线路7日游。双方在合同中约定交通工具为豪华大巴,住“三星级”酒店标准间,人均费用1800元。出发之日临近,旅行社没有新增游客,通知邢某按原定时间出发,并派司机驾驶面包车送他们前往景区,司机兼导游,邢某等人高兴地出发了。可车行驶过程中出现故障,邢某等人在路边等了6个小时车才修好。总算到了目的地,令两家人没想到的是:宾馆一片

狼藉,灯光昏暗、洗手间没水,根本不是协议上的“三星级”酒店。邢某等人坚决要求终止行程,返回十堰讨说法。

### 【处理过程及结果】

市消委受理投诉后及时找到旅行社调查了解到,因为报名游客人数太少,旅行社对口接待网点要求提高价格才能接待,为了节约成本,旅行社没按合同履行义务,有错在先,愿意赔礼道歉。但邢某等人擅自终止行程,也存在过失。调解人员认为:旅行社未尽事先协商义务,违约在先,损害了邢某等人的合法权益。经调解:旅行社全额退款。

### 【案例评析】

旅行社履行的是一种有偿服务,与消费者形成了一种消费服务关系。履行约定是经营者的义务,获得服务质量保障是消费者应有的权利,变更约定须由双方协商同意,本案旅行社擅自变更约定,应当承担违约责任。《旅行社管理条例》规定:“旅行社因自身过错,未达到合同约定的服务质量标准的,消费者可以向有关部门投诉。”《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》规定:“旅行社因自身过错,未达到合同约定的服务质量标准的,消费者可以向旅行社或旅游经营业主要求赔偿损失”。



## 案例6: 水货龙头惹“水祸” 伪劣产品砸招牌

### 【案情简介】

家住武当山旅游经济特区玉虚路某家属楼消费者李某,于2011年11月在特区集镇购买了某品牌水龙头。使用后因该水龙头软管断裂,自来水从断裂处流出,家中被水浸泡,木地板和相邻的二楼餐厅、客厅屋顶及一楼餐厅屋顶、厨柜受损严重,李某要求卖水龙头的商家赔偿。

### 【处理过程及结果】

2012年3月20日,武当山旅游经济特区消委分会根据《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》和《中消协受理消费者申诉办法》有关规定,组织双方调解,最终被投诉人赔偿李某经济损失18500元。

### 【案例评析】

《民法通则》第122条规定:“因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的,产品制造者、销售者应依法承担民事责任。”《产品质量法》第39条规定:“销售者销售产品不得掺杂、掺假,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品。”“违背经营者义务,造成他人财产损失,应承担民事责任。”



## 案例7: 定单水泥要提价 消委调解把货拉

### 【案情简介】

2012年8月11日,消费者郭某在郧县城关镇某水泥销售处一次性购买200吨水泥用于建造自家新房,并当场付清了货款。在建房过程中,郭某运走100吨水泥。2012年10月6日,郭某再次提货时,工作人员不予放行,原因是随着物价上涨,水泥的生产成本也跟着增加,厂里决定对以前购买没运走的水泥,每吨

加价170元方能提货。郭某非常恼火,立即找到水泥厂负责人进行交涉,最终不欢而散,因此发生纠纷。

### 【处理过程及结果】

郧县消委受理投诉后,立即安排专人了解情况,并与水泥厂进行联系。经查,郭某反映的情况属实,消委工作人员对销售网点负责人进行了《消费者权益保护法》和《合同法》宣传解释,最终

水泥销售处同意郭某按原价提货。

### 【案例评析】

按照《消费者权益保护法》和《合同法》的相关规定,消费者郭某在某水泥厂购水泥,从付清全部货款之日起,此合同已生效。水泥厂在此之后提出提价是违反相关法律法规的,消委工作人员动之以情,晓之以理,指出了违法的后果,最终达成调解协议。

