

2021 十堰消费十大典型案例

通讯员唐有军

5

网购玉石有瑕疵 退货退款没商量

【简要案情】

2021年4月30日,消费者荣先生反映自己通过快手平台在张湾区某珠宝行买绿松石手串,价值10000余元,收到绿松石后发现发现有瑕疵,寄回商家处理,反复几次均未处理好,请求消委帮助解决。

【处理结果】

受理投诉后,消委人员立即展开调查处理工作,消费者荣先生于2020年11月26日在快手平台的辖区一珠宝行购买绿松石手串。佩戴几天后,消费者发现该商品与提交订单时的样品出入较大,便主动与卖家协商解决。工作人员在调查中提取了荣先生分别于2020年12月13日、

2021年2月4日、2021年4月1日三次退回商品维修处理记录,且瑕疵纹络依然显现。调查进一步了解到该绿松石手串,在维修前被消费者使用后已出现色差,影响商家二次销售。因此,商家拒绝退款。经消委工作人员协调沟通,该珠宝行最终同意退款。

【分析点评】

近年来,十堰地区绿松石成份细腻、纯度高,已成为珠宝类热销商品,深受全国各地珠宝爱好者的喜爱。随着需求的上升,由此带来的消费纠纷也时有发生,因镶嵌饰品的加工、成色或变色、裂纹等等质量问题的出现,也给调解工作提出了新课题。

本案是一个典型缺陷产品案例,其纠

纷主要问题在于饰品质量问题的认定。《消费者权益保护法》第二十三条明确规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。”

确实已盘玩变色,但该珠宝行对商品的售后服务及维修仍存在不足。依据《消法》第二十四条,“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”之规定,经消委工作人员沟通协调,该珠宝行同意给消费者退款,该珠宝行最终同意退款。

(张湾区消委)

6

新装电梯存隐患 安全问题别马虎

【简要案情】

2021年2月6日,朱先生反映花果某老年公寓里电梯没有达到合格标准,存在安全隐患。

【处理结果】

经查,朱先生反映的情况属实。该新装电梯尚未取得特种设备使用登记证书,执法人员向该老年公寓下达了《特种设备安全监察指令书》,责令其立即停止运行尚未办理使用登记的电梯,要求其在电梯入

口作出明确的警示标志,并对其违法行为立案查处。

【分析点评】

《消费者权益保护法》第十八条规定“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”,《特种设备安全法》第三十三条规定“特种设备使用

单位应当在特种设备投入使用前或者投入使用后三十日内,向负责特种设备安全监督管理的部门办理使用登记,取得使用登记证书。登记标志应当置于该特种设备的显著位置”。特种设备的使用涉及生命安全,未经登记投入使用的安全风险较大。本案中,电梯使用单位新装的电梯未取得使用登记证书就私自运行,存在安全隐患,对消费者人身、财产安全构成威胁。消费者日常生活中发现类似情况,应当及时向市场监管部门反映。

(张湾区消委)



7

订购家具非约定 退换货物还赔偿

【简要案情】

2021年11月26日,杨女士向张湾区消委反映在某商场订的品牌橱柜,对方送的货与自己订制的外观颜色和漆面不符。

【处理结果】

工作人员在调查中了解到,消费者杨女士在选购橱柜板材型号时,商家误将厂家停产的A型板材样本拿给杨女士挑选。之后,因A板材厂家已停产,故该店工作人

员将部分项目选材替换为与之相近的B型板材。杨女士在不知情的情况下,双方签订了订购B型板材合同,最终导致到货产品与预期不符,与合同不一致。经调解,商家已对橱柜面板进行更换,并赔偿杨女士15000元人民币。

【分析点评】

《消法》第八条:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”第九条第一款:“消费者享有

自主选择商品或者服务的权利。”商家明知A型板材停产,就不应当将样板拿给消费者选择,更不能在未告知消费者情况下更换选材,侵犯消费者合法权益。我局执法人员人员在调查核实后,对商家进行的约谈。经调解,商家已对橱柜面板进行更换,并赔偿杨女士15000元人民币,现赔偿款已到账,杨女士对处理结果非常满意。本案提醒广大消费者,在签订合同时,应仔细阅览合同内容及各项条款,确认无误后签字,避免自身合法权益受到侵害。(张湾区消委)



8

小孩充卡玩游戏 家长投诉获退款

【简要案情】

市民李某等家长反映,其孩子均未成年,从2020年11月至2021年3月期间,先后瞒着父母分别从家中拿钱到房县城关镇某个体门店购买了3000元网络游戏卡。家长认为通讯店向未成年人出售网络游戏卡导致其小孩沉迷网络游戏,并造成了经济损失,请求消委帮忙解决并赔偿其损失。

【处理过程及结果】

接到投诉后,房县消委协同市场监管局执法人员立即前往两处通讯店核实情况,经核实投诉人反映情况属实。工作人员对此事进行处理,通知经营者与消费者双方进行调解。工作人员认为通讯

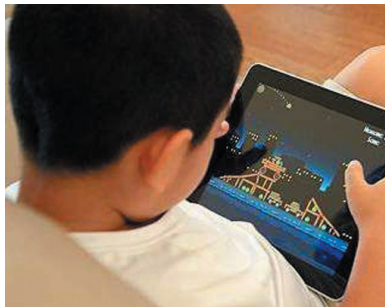
店在明知消费者是未成年人的情况下,为追求经济利益帮助其购买充值游戏卡,导致未成年人沉迷网络游戏,并造成经济损失,应承担主要责任。最后,经过工作人员认真讲解法律法规,两处通讯店经营者同意退还消费者全部充值款,共计3000元,双方对此无异议。消费者对此调解结果表示非常满意。

【案例评析】

根据《中华人民共和国合同法》第九条规定“当事人订立合同,应当具有相应的民事行为能力”根据《中华人民共和国民法通则》第十二条规定“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人,可以进行与他的年

龄、智力相适应的民事活动;其他民事活动由他的法定代理人代理,或者征得他的法定代理人的同意。”第十四条规定“无民事行为能力人、限制民事行为能力人的监护人是他的法定代理人。”及《合同法》第四十七条规定“限制民事行为能力人订立的合同,经法定代理人追认后,该合同有效,但纯获利益的合同或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同,不必经法定代理人追认。”

该案中的孩子属于限制民事行为能力人,在通讯店购买了3000元的网络游戏卡,其交易的金额较大与小孩的年龄、智力不相适应,应由其法定监护人或者征得其法定代理人的同意后,该买卖合同才能有效。经营者在未成年人购买游



戏卡时并未询问其是否征得父母同意,其销售行为存在不妥,并且根据前述《合同法》的规定法定代理人明确表示对合同不追认,该合同无效。

(房县消委)