

# 2010 潍坊消费维权十大案例

本报通讯员 邱新华 陈强

3·15 临近之际,潍坊市消费者协会向社会公布 2010 年十大消费维权案例,以警醒那些制假售假者。

## →案例一 明知过期还销售 10 倍赔偿无商量

2010 年 8 月 25 日,吴先生到消协投诉,在高密某超市购买了 10 包鲜海参,单价 69 元/包,其中有 8 包海参购买之日就已超出保质期 20 天。经调解,该超市支付所购海参价值 10 倍赔偿金,共计 5520 元。

**评析:**根据《食品安全法》相关规定,销售者明知是不符合食品安全标准的食品仍销售,消费者除要求赔偿损失外,还可以要求支付价款十倍的赔偿金。

## →案例二 超市购物不慎摔伤 消协调解获得赔偿

2010 年 7 月 27 日,王女士在某超市购物,因地面湿滑不慎摔倒,经医院检查,确认王女士右手腕处骨折。8 月 15 日,经消协调解,超市负担王女士的医药费,并赔偿价值 2000 元的购物卡。

**评析:**消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。在存在危险因素的消费场所,经营者应当在明显位置设置警示标志,并采取安全防护措施,若因此造成消费者或者其他人身伤害,应当予以赔偿。

## →案例三 无滴棚膜滴水伤农 消协调解获赔 55 万

2010 年 11 月,寿光市 120 余户菜农从当地购买的某品牌无滴棚膜,使用后出现了滴水现象,导致作物腐烂。经调解,该棚膜公司赔偿菜农 556117 元。

**评析:**农膜有严格的保质期,购买时要看清生产日期及保质期,尽量做到现用现买。要注意选用优质农膜,到正规厂家购买,索要并保存好发票等,以备发生问题时能提供有效证据,依法挽回损失。

## →案例四 新购电脑频出问题 消协帮忙圆满解决

2010 年 8 月 26 日,消费者李某在某电脑专卖店购买的价值 4200 元的笔记本电脑,买回当天即出现电脑屏幕图标不显示、无端死机等问题,连续修理 2 次后,相同问题仍不时出现,怀疑电脑有质量问题,要求退货遭到拒绝。经调解,专卖店为其更换了一台同型号同规格的电脑。

**评析:**根据《山东省消费者权益保护条例》规定,在保修期内,商品经两次修理仍不能正常使用的,经营者应当承担更换或者退货的责任;消费者要求换货的,经营者应当为其调换相同型号、规格的商品,不能提供的,消费者可以要求退货。消费者要注意保管好购物发票和维修凭证,便于维权时有据可循。

## →案例五 逾期交房违约 消协帮助维权

2010 年 9 月,王某等 8 名消费者投诉潍坊某房地产开发公司未按合同约定按时交房,已逾期 8 个月。开发公司以“不可抗力”因素造成延期交房为由,推脱责任。经调解,双方达成一致,开发公司最迟于 2010 年 10 月 20 日前交房,并按合同约定支付违约金 84000 元。

**评析:**这是一起因房屋买卖合同一方违约而引起的消费纠纷,房地产开发公司违反了诚实信用原则,应当按照合同约定支付延期交房违约金。消费者在购房时,一定要仔细阅读合同条款,保管好有关合同证据。

## →案例六 事故车当新车卖 换车赔款理应该

2010 年 3 月 8 日,陈某在潍坊某汽车贸易有限公司青州店以 90050 元购买了一品牌汽车。使用半个月后,他感到车辆行驶不稳定、有晃动感,遂到汽修厂进行检修,发现该车是个事故车,但经销商拒不承认。后在汽修厂出具的证明面前,承认了该车在调配过程中,因雪天路滑被撞过的事实。经调解,经销商向消费者赔礼道歉,并调换了一台新车。

**评析:**按规定,销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品,不明示或者谎称是正品的,除由有关行政管理部门依照法律、法规的规定进行处罚外,还应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。

## →案件七 快递物品被雨淋 消协调解获赔偿

2010 年 8 月 26 日,王某通过安丘市某快递公司邮寄的衣物、被褥、书籍等物品,在快递途中被雨淋湿,被褥及部分书籍受损严重,快递公司称快递途中遇雨属不可抗力,双方赔偿问题未能达成一致。经调解,快递公司退还快递费并给予 500 元赔偿。

**评析:**消费者在进行快递服务时,要选择正规的快递公司,对于贵重物品最好选择保价快递;签收物品时一定要当面验收,发现问题注意保存证据并及时找服务商或向有关部门投诉。

## →案例八 花钱美容遇难题 消协调解获退款

2010 年 11 月,李女士在某美容院花费 1400 元办理了一张美容卡,首次美容后,李女士感觉脸部不适,决定停止美容并退卡。美容院坚持“不适是正常现象,是此美容项目过程中的正常反应”。李女士与美容院多次交涉未果。经调解,美容院将卡内金额进行了退还。

**评析:**消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、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。

## →案例九 真皮沙发变皮革 消协调解退订金

2010 年 4 月 2 日,高新区王女士从某家具商场订做了一套真皮沙发,经营方承诺一周后按约定质量予以交付,订金 1000 元。但当王女士验货时发现,沙发皮子是皮革的,与订做要求不符。经营方以家具已做好,送货往返也有费用为由,只退沙发不退订金。经调解,经营方无条件退还订金 1000 元。

**评析:**买家具要到有合法资质的经营单位,最好去正规的品牌专卖店。在签订购买合同时,应仔细审视合同条款。明确购买日期、交货期限、质量要求(标的物名、规格等)、损害赔偿、违约责任等相关内容。

## →案例十 啤酒爆炸伤腿 厂家赔偿 2 万多

2010 年 8 月 6 日,潍城区许先生家准备招待客人的某品牌啤酒突然爆炸,将其左侧跟腱划断,医院诊断为“左侧跟腱断裂”。住院治疗及康复期间,多次交涉未果。经调解,该啤酒公司赔偿许先生医疗费用 8863.11 元,后续治疗费用及相关损失费 15000 元,共计 23863.11 元。

**评析:**《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当予以赔偿。

**银座家居 | 潍坊店**



**关爱民生**

**缔造环保放心商场**

**大型活动**

**活动期间:**

1. 均可凭购房合同及身份证登记在银座购物中心一楼中厅免费领取价值**3000元**银座家居安家礼券;
2. 填写银座家居调查问卷均可现场免费领取**收纳箱一个**(数量有限赠完为止);
3. 活动期间还发放银座家居开业当天**礼品券一张**  
(开业当天免费领取礼品,数量有限,赠完为止)

银座家居潍坊店在**即将盛世启航**之际,借助银座及潍坊各媒体平台,以“关爱民生,缔造环保放心家居商场”为己任,树家居行业之新风,银座家居誓与社会各界携手,进一步规范家居市场,关注民生,打造良好和谐的家居消费环境,全力为潍坊老百姓带来时尚、环保的家居商品。

绿色家居 绿色生活

地址:健康东街8888号(健康东街与惠贤路交汇处) 电话:6108000 网址:www.yinzuojiaju.com

Green Home Green Life