

# 身边的典型案例 我们的消费警灯

□晚报记者 徐松 通讯员 赵曼丽 王银河

1962 年 3 月 15 日，国际消费者协会成立，确定保护消费者权益 8 条准则：安全消费权、消费知情权、选择权、呼吁权、满足基本需求权、公正解决纠纷权、掌握消费基本知识和在健康环境中生活工作权。

实际生活中，消费纠纷无处不在，随着人们维权意识的不断提高，消费维权条例不断完善，人们遭遇消费欺诈或消费纠纷后生闷气、吃哑巴亏、无可奈何的现象有所减少。

## 1.手机三包案

2012 年 11 月 12 日，淮阳县西城区的叶先生拨打 12315 投诉：称他在淮阳某手机专卖店新购买的手机，电池出现了问题，他要求调换一部新手机，但经销商拒绝了他的要求。

淮阳消协接诉后，查证叶先生的投诉属实，并根据《消费者权益保护法》第 45 条，对

## 2.提醒不到位引争议案

2012 年 9 月 3 日，淮阳县王店乡葛楼行政村村民葛先生拨打 12315 投诉：称他在该县某农资经销商处购买的超巧牌花生拌种剂，使用后导致自家 5 亩地的花生大量减产，造成直接经济损失 6000 元。而经销商与总代理相互推诿扯皮，他的问题一直没有得到妥善解决。

淮阳消协调查证实，葛先生购买了该品

## 3.合同欺诈案

2012 年 2 月 23 日，商水县魏集镇苏寨村的刘先生拨打 12315 投诉：称他在该县某汽车销售处预订了一辆“东风乘龙”前四后六货车，并预付定金 10000 元，货车到货后，他发现竟是辆前四后四货车，遂要求该汽车经销商退还定金，但一直无果。

## 4.建材偷梁换柱案

2012 年 9 月 19 日，商水县固墙镇的张女士花费 4 万多元在周口某彩钢厂定购了一批 0.4cm 厚的彩钢板材，接货时张女士发现该批彩钢板材不达标，不愿接收。此后，该彩钢厂迟迟不给张女士发送合格的彩钢板材，无奈之下，张女士拨打 12315 投诉。

## 5.家电意外着火案

2012 年 6 月 19 日，沈丘县李先生家的冰箱突然起火，殃及屋内设施，损失很大。李先生认为冰箱是自燃，经销商则认为是其他因素所致，双方僵持不下。

沈丘消协和沈丘消防调查认证：李先生家的冰箱起火极可能是线路老化引起的，但

在周口，12315 申诉举报电话 24 小时有人值班，质监、工商、公安等部门时刻为消费者维权。3 月 13 日，周口市工商局在周口市区五一广场现场接受消费投诉，并教市民识假辨假知识；市质量技术监督局召开新闻发布会，曝光十大打假典型案例；晚报记者与市消协、市质量技术监督局一起聚焦维权，整理出十大消费打假典型案例，以此警醒消费者，震慑消费主体单位，同时提醒消费者，若生活中因消费纠纷而纠结，请拨打 12315 或直接到当地工商部门投诉。

国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换、或者退货。在包修期内二次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货之规定，责令经销商为叶先生调换同款新手机。

牌花生拌种剂后，拌药时比例失调，而经销商售药后存在对拌药比例提醒不到位问题，因此双方对造成的经济损失均有责任。根据《消费者权益保护法》，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；享有依法获得赔偿的权利等规定，经责任划分、细致调解，经销商最终赔偿葛先生经济损失 4000 元。

商水消协查证属实后，依据《消费者权益保护法》第 23 条，经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝之规定，责令该汽车经销商退还刘先生预付的定金。

商水消协接报后，查证张女士的投诉属实，并依据《消费者权益保护法》第 23 条，经营者应按照国家规定或者约定履行义务，不得故意拖延或者无理拒绝的规定，责令该彩钢厂为张女士免费更换发送合格的彩钢板材，并向张女士道歉。

也不排除冰箱压缩机发热自燃的可能。由于火灾现场已遭到严重破坏，鉴定无法进行。在这种情况下，沈丘消协建议采用公平原则，损失由双方共同分担。最终，经销商为李先生免费更换了一台同款冰箱，并出资 1000 元弥补火灾给李先生家带来的损失。



3 月 13 日，周口市工商局工作人员在周口市区五一广场向市民传授识假辨假知识。

## 6.加油站高科技“偷油”案

2012 年 11 月 25 日，根据群众举报，周口市质量技术监督局执法人员依法对周口市某加油站进行了执法检查。经现场检查，执法人员发现该加油站的 3 台在用加油机主板均有一根网线与屋内的操纵台相连，

由屋内的操纵台遥控操作“偷油”。

周口市质量技术监督局依据《加油站计量监督管理办法》有关规定，责令该加油站赔偿顾客损失，并对该加油站相关负责人进行了行政处罚。

## 7.汽车售后服务差案

2012 年 1 月 5 日，沈丘县的杨先生购买了一辆常州产轻型载货汽车，但不到一周时间他就发现该车存在一系列质量问题，如车窗玻璃升降装置失灵、驾驶室顶扣脱落、喇叭无故烧毁等。经销商让杨先生到郑州维修站维修，结果杨先生两次赴郑州维修后，又发现该车的发动机漏机油。无奈之下，杨先生拨打了 12315 投诉。

沈丘消协接诉后，立即致函要求该载货汽车生产公司派人前来协助调查，但该公司只委托了沈丘该品牌载货汽车维修站维修人员到杨先生家中私了。由于双方未达成共识，沈丘消协调解决定：由该品牌载货汽车维修站限期将杨先生的车修理好，否则退换新车。15 天后，维修站人员将修好的车交付到杨先生手中。

## 8.“名品店”销售假名牌案

2012 年 2 月 4 日，西华县消费者陈先生在周口市某“名品店”以 7000 元的价格购买了两件皮草大衣，回家后，发现皮草大衣做工很差，且衣服上只有商标，无厂址、无厂名、无电话。当陈先生提出皮草大衣“若是假冒双倍退款”时，经销商只同意换提货卡不退现金，更不同意双倍退款。

市消协接诉后调查证实，该“名品店”销售的皮草大衣属假冒商品。后市消协组织买卖双方反复协商，但“名品店”只同意原价退还货款，不同意双倍退款，而陈先生坚持要求“名品店”双倍退款。因双方各执己见，调解不成。最终，市消协建议陈先生通过其他途径解决，此案已进入司法程序。

## 9.收割机“边吃边漏”案

2012 年 5 月份，太康县的陈兴花 7 万多元购买了一台山东产自起立式谷物联合收割机，但作业期间，陈兴发现该收割机严重漏麦。厂家连派两名技术人员均未能解决机器漏麦的问题后，居然撒手不管，并与经销

商相互推诿。

太康消协介入后，联系山东工商部门共同办案。由于确定该收割机出厂不合格、不能维修完好，经多次协商，收割机厂家愿意原价退货。

## 10.农药不达标案

2012 年 4 月 18 日，西华县质量技术监督局执法人员依法对西华某农药厂进行了监督检查。经现场对该厂生产的氯氰辛硫酸农药标注的净含量进行抽样检测，发现其平

均负偏差超过了国家规定要求。西华县质量技术监督局依据《定量包装商品计量监督管理办法》相关规定，责令该厂予以改正，并对该厂相关负责人进行了行政处罚。