电话:8820675 责任编辑:李思敏 责任校对:郑国艺

经济部

邮箱:mbrbshzk@163.com

2024.3.13 星期三

# 这些"坑"步步惊心 请您一定要小心

我市2023年消费维权十大典型案例发布

□谢红灿 姜利军

今年"3·15"的主题是"激发消费活力"。昨日,南平市消费者权益保护委员会公布了 2023年消费维权十大典型案例,旨在提升消费者依法维权意识,倒逼经营者正视存在的问 题和不足,提高商品和服务的质量,推动消费维权社会共治



#### 未成年人私自买狗 无效行为需退款

4月29日,在家长不知情的情况下,孩子在武夷山市萌 宠多宠物馆花577元买了一只小狗。因担心家长不同 意养不敢将狗带回家,便找到商家要求退掉。不料,商 家收回小狗却不肯退钱。

武夷山市消委会工作人员告知商家,彭先生的孩子 属于限制行为能力人,独自购买小狗的行为应当视为无 效行为,且商家收回的小狗无任何损伤却不予退款也不 合理。经调解,商家退款500元。

【案例评析】根据《中华人民共和国民法典》规定: "八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施 民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理 人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律 行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。不满 人代理实施民事法律行为。"彭先生的孩子属于限制行 意后购买。

【案情简介】彭先生的孩子还是个小学生,2023年 为能力人,若是购买一般的零食、玩具、文具等物,可不 用征得他同意;但是独自购买宠物的行为,超出了其判 断和预见能力的范围,需征得他同意。孩子独自购买宠 物的行为应当视为无效行为,根据《中华人民共和国民 法典》规定:"民事法律行为无效、被撤销或者确定不发 生效力后,行为人因该行为取得的财产,应当予以返还; 不能返还或者没有必要返还的,应当折价补偿。有过错 的一方应当赔偿对方由此所受到的损失;各方都有过错 的,应当各自承担相应的责任。法律另有规定的,依照 其规定。

【消费提示】要引导孩子健康理性消费,购买贵重 物品必须经家长允许、陪同。保管好家中的现金及支付 密码,防止孩子产生不理性消费。经营者也应增强法治 意识,遇到未成年人购买与其年龄不相符的高价商品 八周岁的未成年人为无民事行为能力人,由其法定代理 时,应向其说明要让家长或监护人陪同或者征得他们同

#### 手机屏幕出现蓝点 售后推诿想逃责

【案情简介】2023年9月,房女士在延平区三星体 验店花费7199元购买了一台三星手机,10月28日手机 屏幕出现蓝点。商家将手机寄回售后维修,售后却称是 人为损坏不予保修。经延平区消委会调解,商家已将手 机寄给售后维修

【案例评析】根据《移动电话机商品修理更换退货 责任规定》,移动电话机商品实行谁销售谁负责"三包" 的原则。销售者与生产者或供货者、销售者与修理者、 生产者或供货者与修理者之间订立的合同,不得免除本

规定的"三包"责任和义务。《中华人民共和国消费者权 益保护法》规定,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。

【消费提示】对于手机等高价值商品,购买时应选 择正规渠道和有信誉的商家,在使用过程中注意维护和 保养。如因产品三包问题与商家发生纠纷,可依法要求 商家退货、换货或修理。若商家拒绝承担相应责任,可收 集购买凭证和相关证据,及时拨打12315投诉电话维权。

县快乐星球儿童乐园游玩,因游乐园的防护绳索断裂导致孩 子受伤。经光泽县消委会秘书处与县市场监管局12315投 诉中心工作人员调查,肖先生反映的情况属实,且为孩子疗 伤已支付相关医药费200元。经调解,商场赔偿了200元。

规定:"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,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等

【案情简介】2023年6月18日晚,肖先生带孩子到光泽 为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收 人。"肖先生的孩子受伤轻微不影响生活学习,故未产生 医疗费之外的其他费用。

【消费提示】家长要根据孩子的身体状况、年龄选 择合适的游乐项目,尤其是风险较高的项目。在选择游 【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》 乐设施时,注意查看游乐设施的使用说明、注意事项等 安全保护说明和警示,正确使用防护装置,配合管理人 员的指导,做好安全防范措施。

#### 花数万元买羊奶粉 剩余未取退款难

【案情简介】一年前,建瓯市益蜜羊城商家举办打 品或者接受的服务的真实情况的权利。"第二十条: 折促销活动,一次性购买多瓶羊奶粉能享受优惠价,陈 先生的母亲花费37000元购买了羊奶粉,后因中风还有 部分羊奶粉没有取回,找商家退款无果。经建瓯市消委 假或者引人误解的宣传。 会工作人员调解,商家于2023年6月5日退还陈先生 14488元

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益 保护法》第八条:"消费者享有知悉其购买、使用的商 子女平日里也要多与父母交流,增强老人的防骗意识。

"经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性 能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚

【消费提示】老年人在选择健康类服务及产品时, 认真看清合同条款后再决定是否购买。涉及金额较大的 产品和服务,应与子女或亲友事先沟通,避免上当受骗。

## 未按规定标明取衣凭证 新衣受损商家担责

场监管局投诉,称其当年2月份刚买的一件价值1200元 的羊绒大衣,在建阳泰洁洗衣旗舰店花费45元干洗后 出现脱色和起毛,怀疑干洗店是水洗或者使用的干洗剂 服面料问题造成,只能按干洗费的5倍最多300元进行

由于商家不能提供按照《福建省洗染行业服务纠纷 调解办法》规定操作的证据,应当承担赔偿责任,在执法 人员帮助下,商家同意赔偿董女士900元,羊绒大衣由 商家回收。

【案例评析】《洗染业管理办法》第十九条第一款 规定:"因经营者责任,洗染后的衣物未能达到洗染质量 要求或不符合与消费者事先约定要求的,或者造成衣物 损坏、丢失的,经营者应当根据不同情况给予重新加工、 退还洗染费或者赔偿损失。'

《福建省洗染行业服务纠纷调解办法》第四条规定: "经营者在承接消费者送洗的衣物时,应当实行'三明' 即对送洗的衣、物的破损,少扣,色差等瑕疵及加工后可 能发生的后果要看明、讲明,并在取衣凭证上写明,经双 方签字后洗染衣物,否则,发生的后果由经营者承担。"

【案情简介】2023年8月22日,董女士到建阳区市 第八条规定:"由于服装品牌、质地、款式不同,衣物价格 有差别,因此,经营者既要做好中低档服装洗染业务,又 要做好消费者部分高档、名牌、贵重衣物洗染业务,经营 者由于操作不慎等原因造成衣物损坏、遗失及其他事故 存在质量问题,索赔960元。经营者认为是董女士的衣的,应当依法负责赔偿。"赔偿责任及计算方法:1.普通 衣物收费洗染,价值在1000元以下的,应根据购衣凭 证,进行折价赔偿。2.无法提供购衣凭证的按已使用二 年计算,价格参照现市价或估(商)价进行赔偿。折旧按 年计算,逐年递增,年折旧率为20%,折旧最高不得超过 70%……3.凡属高档、名牌、贵重衣物,消费者选择普通 衣物交费洗染,发生洗染服务纠纷并涉及赔偿的,能提 供有效凭证,按最高额1000元折旧后进行赔偿。无法 提供有效凭证的,按最高额的50%(即500元)折旧后进 行赔偿……

【消费提示】衣物送洗前,要与经营者一同认真检 查所送衣物,在服务单据上清晰注明服装的面料、颜色、 衣物的破损、褪色程度等内容,并记得索要洗衣小票,妥 善保管好取件单,避免发生消费纠纷时带来麻烦。最好 保留购买衣服的原始凭证,一旦干洗衣物出现问题,赔 偿时也可以有参考数值。贵重衣物干洗时可采取特殊 保值精洗

#### 农药店推荐不适用农药 承担农户减产损免

【案情简介】2023年5月28日,建阳区麻沙镇新溪 村农户刘先生因种植的吊瓜长叶蛾,在高某的农药店经 其妻推荐购买了"全尽"牌农药。不料,该农药并不适用 于吊瓜灭虫。喷洒次日吊瓜田出现叶子枯萎、部分瓜秧 幼苗死亡现象。

厂家和高某承认瓜叶的枯萎和农药的喷洒有关。农 业部门人员发现瓜秧苗的根部仍处于正常生长状态,判 定后期加强管理不会造成绝收,会造成减产。建阳区消 委会和区农业农村局评估后,建议农药店和厂家赔偿 10000元,并免费提供后续吊瓜生长所需的营养素、肥料 等,纠纷得以解决。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》 第六十二条规定:"农民购买、使用直接用于农业生产的 生产资料,参照本法执行。"《农药管理条例》第二十七条 第二款规定:"农药经营者应当向购买人询问病虫害发生 理部门和消委会投诉。

情况并科学推荐农药,必要时应当实地查看病虫害发生 情况,并正确说明农药的使用范围、使用方法和剂量、使 用技术要求和注意事项,不得误导购买人。"由于高某妻 子向农户推荐了不适用的农药,直接造成农作物受损,应 承担直接责任。

【消费提示】购买农药应注意查看商家证照是否齐 全,农资经营者除了应持有市场监管部门核发的《营业执 照》外,还应当具备《农作物种子经营许可证》《农药经营 许可证》。要认真阅读农资产品使用说明,或者向当地农 业技术人员咨询指导下使用,一定要清楚其适用范围和 禁忌事项以及正确的使用方法。严格按照说明书要求操 作,避免因使用方法不当造成农业生产损失。同时收集 保存好购物单据,和农作物受到损害的证据。一旦在使 用中发现问题,应及时向农业行政主管部门、市场监督管

#### 新车店里装修被剐蹭 商家修复并赔偿

【案情简介】2023年11月17日,徐先生在南平市建 阳区鑫通达汽车贸易有限公司花费289000元购买了一 辆别克轿车,并将车子放在该公司进行室内装修。次日 成损害的,应当承担侵权责任。"《中华人民共和国消费者 去取车时发现车子被剐蹭。

公司销售主管高女士表示剐蹭点细微,对整车外观 没有影响,主动提出帮助修复,另再补偿8888元。但徐 先生认为,新车"破相",且修复后和原装漆相比存在色 差,要求退车退款或换车。

【案例评析】根据《中华人民共和国民法典》第一千 ·百六十五条规定:"行为人因过错侵害他人民事权益造 权益保护法》第五十二条规定:"经营者提供商品或者服 务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事 人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还 货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。"

【消费提示】装饰爱车要选择知名度高、实力强、售 在建阳区消委会工作人员的帮助下,双方达成协议, 后有保障的商家。付款前一定要签订购销合同或者协 经营者把汽车送到48店进行修复,另赔偿徐先生11800 议,完成安装后对照清单及时进行查验。如遇到消费纠 纷及时向消协反映。

### 擅改规则强行扣费 酒店全额退款并受罚

订单。几天后,陈先生发现被扣了331元房费,联系商家 一种商品、接受或者不接受任何一项服务。 及平台退费无果。

经查,这家酒店经理张某为提升业绩,将平台显示的 "手动接单、且可取消订单"在后台系统更改为"自动接单 模式",且设置不可取消订单并自动扣费,导致陈先生在 取消订单后仍被扣房费。商家涉嫌擅自更改平台交易规 则,限制消费者取消订单并自动扣取房费的行为涉嫌违 反了《侵害消费者权益行为处罚办法》规定,构成利用声 明限制消费者依法变更或者解除合同权利的违法侵权行 为。去年9月25日,顺昌县市场监管局依规责令酒店改 正,处罚款331元。酒店退还所扣房费,并为陈先生提供款。 3日江景房的免费住宿服务。

规定:"消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费 及相关通讯记录。

【案情简介】2023年8月12日,陈先生通过"去哪儿 者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择 网"在顺昌一大酒店预订了房间,4分钟后因故成功取消 商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何

> 《侵害消费者权益行为处罚办法》规定:"经营者向消 费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂 告示等的,应当以显著方式提请消费者注意与消费者有 重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明,不 得作出含有下列内容的规定:(五)规定经营者有权任意 变更或者解除合同,限制消费者依法变更或者解除合同 权利……"违反规定的,"由市场监督管理部门责令改正, 可以单处或者并处警告,违法所得三倍以下、但最高不超 过三万元的罚款,没有违法所得的,处以一万元以下的罚

【消费提示】遇到类似问题,要保留所有预订和退 【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》 订相关的证据,包括预订记录、退订通知、酒店的回复以

#### 违约更换婚礼摄影师 定金应双倍返还

公司,定下邵武格印画团队中一位名为"包子"的摄像师, 于11月18日来浦城县进行婚礼跟拍。11月17日,徐先 生要求"包子"到位彩排时,被该团队以曾经在电话中告 知无法来为由,临时换成另一位摄像师。因婚礼迫在眉 睫,徐先生只得重新找了其他摄像团队。经邵武市市场 监管局执法人员调解,商家退还定金1000元,赔偿1000

【案例评析】《中华人民共和国民法典》第五百八十

【案情简介】2023年2月,徐先生通过浦城鹿屿婚庆 七条规定:"给付定金的一方不履行债务或者履行债务 不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还 定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符 合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定

> 【消费提示】在选定婚庆公司时,应提前考察公司 的实力与合法性,尤其是公司的口碑、信誉、服务等;签订 合同时必须将公司承诺及遇到问题时的赔偿、补救措施 等写明。索要并保存好相关凭证,以便日后维权。

#### 燃气灶质量堪忧 经过维修仍爆炸

【案情简介】2023年9月26日,王女士在延平区水 明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受 量问题,最后发生爆炸,所幸没有造成其他损失。延平区 消委会会同辖区市场监管所执法人员现场核实了投诉人 治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。 反馈的情况。经调解,经营者赔偿一台全新等额的燃气 灶给王女士。

身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说 12315举报。

南街的天猫电器体验店花7400元购买了一台燃气灶,不 服务的方法以及防止危害发生的方法。"第四十九条规 料才使用两天线路就冒火花,经商家维修后依然存在质 定:"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,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为

【消费提示】日常购买时一定要选择有合法经营资 质的实体商家或电子商务平台,保留好购物凭证。选购 【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保 时认真查验产品质量信息,如发现生产或销售没有熄火 护法》第十八条规定:"经营者应当保证其提供的商品或 保护装置的家用燃气灶、未经CCC认证的家用燃气器具 者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人 或者冒用伪造 CCC 认证标志等违法生产销售行为,拨打