



我县 2021 年度消费维权十大典型案例 (下)

案例五: 购物受伤 这个责任超市该承担吗?

【案情简介】王女士及其子(10周岁)于2020年8月1日下午到天台县某超市购物,在选购文具过程中王女士的儿子被文具货架的管道绊倒,磕到牙齿,导致两颗牙齿受损,其中一颗牙齿的牙神经坏死。王女士认为当时文具货架正在装修,却未放置任何警示带与遮拦物,现场也无工作人员监督,故商家需承担全部责任,当时商家承诺等全部治疗完成后详谈赔偿问题。2021年4月2日,其子治疗告一段落后,王女士联系商家并要求其一次性赔偿包括误工费、治疗费、交通费、后期修复费在内的赔款共计7000元,商家认为该赔偿金额不合理,王女士却认为商家就应该为此事负全责,双方协商未果,王女士随即向天台消保委投诉寻求帮助。

【处理过程及结果】工作人员接到该投诉后,组织双方进行当面调解。该商家表示王女士及其子在购物过程中受损属实,但其子是未成年人,作为监护人的王女士对其安全问题理应高度注意,监护人疏于看护也是造成其子受伤的原因之一,对此王女士也应承担相应的责任。在调解人员的不懈努力下,商家最终同意赔偿王女士2600元,该纠纷终结。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定,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。第十八条第二款规定,宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。第四十八条规定,经营者对消费者未尽到安全保障义务,造成消费者损害的,应当承担侵权责任。第四十九条规定,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、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

本案中商家对正在维修的文具货架没有采取诸如设置警示标志等防护措施,在管理上存在较明显缺陷,故其应对投诉人受伤承担相应的侵权责任。而消费者王女士作为完全民事行为能力人,对未成年儿童的安全问题理应高度注意,然其疏忽大意,在经过超市该区域时未尽到谨慎监护义务,故也存在一定过错。在综合比较双方的过错和经消保委不懈调解后,双方愿意各退一步,最终达成了较为满意的结果。

案例十: 未成年擅自消费可退款否?

【案情简介】2021年9月27日,王女士带着孩子(刚满13周岁)前往天台某商城购物,在王女士购物间隙,小朋友在该商城1楼的3D VR店体验了VR项目并支付了70元。王女士在得知情况后随即前往商家处协商,其认为孩子属未成年,没有消费意识,向商家申请退款,但商家拒绝退款,双方协商不下,故向天台消保委投诉寻求帮助。

【处理结果】工作人员接到投诉后立即联系了商家,商家表示到店体验VR项目是不需要出示身份证的,也因现在的孩子普遍长的早熟,店员也未仔细辨别其是否未成年,才造成目前的问题。经工作人员调解后,双方最终达成一致:由被诉方退回投诉人70元体验费,该纠纷终结。

【案例评析】《中华人民共和国民法总则》第二章第十九条规定: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。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。

本案中消费者的两个孩子均未满十六周岁,属于限制民事行为能力人,其消费必须取得其法定代理人,即家长的同意。商家也应当有该项法律意识,在遇见未成年

前来消费时,应当询问其年龄以及征得其家长同意,避免事后产生消费纠纷。

【消费提示】随着生活水平的提高,人们的消费行为呈现多元化、个性化,受成年人消费和社会风气的影响,孩子们消费现今已开始成人化,但他们的人生观和价值观却尚未成熟,消费理念却早熟。为保护未成年人的合法权益,天台消保委在此提示:

一、作为未成年人第一监护人,家长们平时要多关注未成年人的消费观念,加强与孩子的沟通,科学合理的引导子女树

立正确的消费观念,且不要给孩子太多零花钱。

二、家长要保留好孩子们的消费凭证,一旦出现纠纷,第一时间到有关部门或到消费者权益保护委员会投诉维权。

三、作为经营者,在销售商品或推销服务时应尽到经营者应该具备的责任和义务,引导未成年人正确消费;应审视消费者的消费行为是否与其年龄、智力相适应,不随意向未成年人出售商品或推销服务,避免产生不必要的纠纷。

案例六:

吃到异物磕坏牙 索赔商家却遭拒

【案情简介】2020年10月20日,周先生前往天台某面馆就餐,点了4碗拌面和2个鸭头,支付了108元,就餐时在拌面里吃到了异物导致其牙齿裂痕,当时商家仅赔偿了100元让其先去医院就医。周先生治疗后再次联系商家,希望商家能支付后续的医疗费用,但商家拒绝承认其在该店就过餐,双方协商不下,周先生随即向天台消保委投诉寻求帮助。

【处理过程及结果】工作人员在接到该投诉后,随

即联系商家。该商家表示周先生来店沟通时为店内其他员工处理,员工不清楚此事才拒绝承认其在店内就餐,现需要消费者提供就诊单以及相关依据再协商赔款金额。后经消保委工作人员不懈调解,双方最终达成一致:由被诉方一次性赔偿投诉方1700元,终结该纠纷。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条第二款规定,宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。第四十九条规定,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、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

商家本身就具有提供质量合格饭菜及服务,并在合理范围内保障消费者安全的义务。本案中商家提供的菜里有异物,属于商家提供的饭菜质量不合格,此时商家就构成了违约,应当承担相应的违约责任。而未尽到经营者对消费者的安全保障义务,导致消费者在就餐时牙齿受伤,则应当承担相应的侵权责任。

案例七:

洗车洗坏车玻璃 汽车“美容”需谨慎

【案情简介】2021年2月21日中午,季先生开车到天台某洗车店洗车,支付了40元费用,等其车辆清洗完毕检查时才发觉车子前挡风玻璃受损,当即要求洗车店负责修复或赔偿全部的损坏费用,而商家却推脱说车子的前挡风玻璃本身就有问题,拒绝承担责任,双方协商不下,随即向天台消保委投诉寻求帮助。

【处理过程及结果】工作人员接到投诉后立即组织双方调解。洗车店负责人表示一套成熟设备在自动洗车时损坏车辆的可能性接近于零,该车玻璃很可能在之前便遭到过外力碰撞,洗车过程中受高温加热才导致玻璃损坏,故拒绝承担全部责任。经工作人员积极引导调解,双方最终达成和解:由商家赔偿季先生2500元,终结此纠纷。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产受损害的,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。”

本案中双方争议焦点是洗车前玻璃是否已有受损,但双方都无法出示有力证据予以佐证,一时难下定论。但商家在季先生来洗车时未注意查看车子玻璃是否存在破损,并予以说明登记,存在一定的过失,且玻璃呈现较为明显的裂口是在洗车后才出现,故应当承担部分责任。

案例八:

消费券使用被商家设门槛 可维权否?

【案情简介】2021年1月,陈先生前往天台某火锅店就餐,店家告知其消费满450元可赠送一张80元优惠券,春节期间陈先生前往该店消费,却被告知春节期间无法使用该优惠券消费,而商家此前并未告知或者在消费券标明此情况,对此行为不认可,双方协商不下,随即向天台消保委投诉寻求帮助。

【处理过程及结果】工作人员接到投诉后了解情况,商家表示由于春节是特殊时间段,店内价格调整是属于正常范围,一般店内也不适用消费券不止他这一家,消费券过了正月十四即可使用。经工作人员积极引导调解,双方最终达成和解:由商家给予消费者使用该优惠券,此纠纷终结。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定:经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

本案中商家所提供的消费券既没有在消费者购买前作出节假日期间无法使用的提示,也没有在消费券中注明,故应当满足消费者在春节期间使用该券的合法权益。



本案中商家表示双方签订的合同中“会员由于个人原因退出,所缴纳的费用概不退还”一项存在加重消费者的义务,免除商家责任的问题。此外,该合同本质上是商家为消费者提供理疗场所、通乳疗程等服务并收取费用的服务合同,消费者因客观原因无法继续接受服务而要求解除合同并退还钱款的请求也属合理,而消费者也考虑到有享受过商家提供的3次通乳疗程,同意支付500元作为三次疗程的价格,纠纷最终圆满解决。

国际邮件快件收拆操作指引

第一步

拆件前做好个人防护,正确佩戴口罩和一次性手套,减少直接接触。



第二步

选择在户外通风处拆件,内外包装不要带回家,按“其他垃圾”分类投放。



第四步

处理完邮件快件后及时摘下手套,进行手消毒或清洗双手,更换口罩,避免用不清洁的手触碰口、眼、鼻,并将使用过的手套和口罩按“其他垃圾”分类投放。



第五步

投件后自我健康监测14天,如出现发热、干咳、乏力、咽痛、嗅味觉减退、腹泻等症状的,请及时就医并告知医生相关流行病学史。



温馨提示:请消毒内件!