



多看了一眼产品标牌，退款不说还获得三倍赔偿；不懂玉器又想买，去哪买？买车纠纷也能找消协解决？……13日下午，清江浦法院召开消费者维权类案件新闻发布会，通报2016年以来法院审理中遇到的消费维权典型案例。

■淮海晚报记者 王磊 通讯员 王淑臣

6 消费者如何维权？

6 个案例告诉你

案例一

伪造冒用质量标志，可三倍索赔

基本案情：2016年9月30日，朱某购买了一台某电器公司生产的净水器。在安装使用后，朱某发现该电器公司在尚未取得认证证书的情况下，即在出售的产品相关标牌上使用了国家强制性产品认证的

3C标志，且在尚未取得注册商标的情况下即使用了注册商标“R”标记。于是，朱某诉至法院要求退货并赔偿。

审判结果：法院审理后认为，被告在尚未取得相关证书和注册商标的情况下，在出售

给原告的产品相关标牌上使用了相关标记，构成对消费者的欺骗，违反了相关法律规定，遂判决被告退还原告净水器货款2580元，并三倍赔偿原告7740元。

案件启示：我国产品质量

法规定，产品或其包装上的标识必须真实，禁止伪造或者冒用认证标志等质量标志。消费者权益保护法规定，经营者不得欺骗消费者，否则消费者有权要求退货、退款，并可请求三倍赔偿。

案例六

“VIP”客户遭遇“躲猫猫”，咱别自认倒霉

基本案情：2016年7月，林某在刘某开设的酒店办理了3000元的“VIP”贵宾充值卡一张，后在酒店消费了400元，尚余2600元没有消费。不久，林某发现刘某开设的酒店关闭，但并未通知其办理退费手续。林某后来联系刘某要求退费未果，于是诉至法院。

审判结果：法院审理后认为，原告在被告开设的酒店办理了贵宾充值卡，双方即形成了旅店服务合同关系，该合同受法律保护。后酒店关闭，被告作为经营者理应及时通知原告办理退还余费，被告未及时履行退款义务，属违约行为，应承担违约责任。遂判决被告退还原告2600元并承担逾期利息。

案件启示：我国合同法规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。近年来，“VIP”贵宾充值卡在一些旅店、洗浴、饮食等行业引发纠纷不在少数，不少消费者因经营者恶意躲避退费或者人难以查找而自认倒霉。遇到这样的情况，消费者应诉诸法律，运用法律武器维护自己的合法权益。

案例二

用赠券抽奖中“大奖”，这等“馅饼”天上不会掉

基本案情：2017年1月25日，刘某在某商场购买衣服时，收银台赠送其一张“购物免费领礼品券”。刘某根据该券的指引领取小礼品时，营业员让其抽奖，并告诉她中了一等奖，还说只有一等奖可以有

权以2折优惠购买1件标价为12800元的和田玉吊坠。后刘某信以为真，以2560元的价格购买了该玉坠，但事后她发现商品质量和价格不符，遂向法院起诉。

审判结果：该案在审理过

程中，被告商场自知理亏，同意退还货款。后经法院调解，双方达成调解协议，由被告退还刘某货款2560元，并给予刘某4999元补偿。

案件启示：虽然刘某通过法院诉讼使其合法权益受到

了保护，但同时也暴露了她没有理性消费的一面，从而给自己带来了不必要的诉讼纠纷，她应该牢记，天上永远不会掉下馅饼。

案例三

买车纠纷也适用消费者权益保护法

基本案情：2015年11月22日，汪某在某汽车销售公司购买了轿车一辆。但汪某在使用车辆的过程中，意外在车内发现了一份“检查单”，上面载明“前挡玻璃800元”等字样。后经多方询问，汪某才得知，被告因运输原因造成

该新车原有玻璃损坏，遂重新更换了玻璃，但在卖车时并未将此情况告知汪某，汪某于是将汽车销售公司诉至法院。

审判结果：法院审理后认为，被告更换涉案车辆的前挡风玻璃会对原告的消费抉择产生影响。作为经销商，被告

明知隐瞒车辆情况会使原告陷入错误消费仍与其建立买卖合同关系，有欺诈故意，构成消费欺诈，遂判决解除双方购车合同，原告退还车辆，被告退还购车款15.09万元及车辆购置税6448.72元，并赔偿原告1.5万元。

案件启示：汽车虽然属于大件商品，但市民购买汽车的行为属于生活消费性质，对购车产生的纠纷，同样应适用消费者权益保护法的相关规定。因此，消费者在购车过程中发现销售商有欺诈行为，可以据此来保障自己的合法权益。

案例四

无识别能力还请到正规商场购买，尤其是玉器

基本案情：2016年3月9日，周某至张某开设的个体玉器店购买了玉手镯一只。当日，周某向周某出具了该手镯系A货的承诺书。周某在购买后，因心存疑问而将该手镯寄至北京某检测中心检验。经检验，该手镯系注胶产品，非A

货。周某认为张某欺诈，但周某不仅没有退款，还狠地将周某辱骂了一番，双方因此发生纠纷，周某遂诉至法院。

审判结果：该案在审理过程中，周某承认手镯确实存在质量问题，但手镯是他从外地进货而来，进货时自己也吃不

准是不是A货，其实他自己也上了批发商的当。周某表示愿意退款，并请求法院调解。后经法院调解，双方达成调解协议，由被告周某退还周某货款3500元，并承担周某经济损失1250元。

案件启示：玉器类产品生

产、销售市场鱼龙混杂，很多消费者对玉器产品的知识、质量识别能力都十分匮乏，故容易上当受骗。所以作为消费者，法院建议在消费玉器类产品时，还是尽量到正规的大型商场购买，以防日后维权遇到麻烦或产生纠纷。

案例五

产品标注存瑕疵，消费者损失销售商买单

基本案情：2017年4月27日，储某在某药房处购买了“玛咖片”2罐，在使用过程中，经朋友提醒，得知该产品每天食用限量为不超过25克，且应标注“婴幼儿、哺乳期妇女、孕妇不宜食用”。但该产

品却没有标注不适宜人群和食用限量，储某于是将药房诉至法院。

审判结果：该案在审理过程中，被告承认标注存在瑕疵，同意退还货款，并请求法院调解。后经法院调解，双方

达成调解协议，由被告当庭向原告退还货款132元，并自愿补偿原告618元。

案件启示：我国食品安全法规定，食品和食品添加剂的标签、说明书应当清楚、明显，生产日期、保质期等事项应当

显著标注。该案中，被告销售的“玛咖片”没有标注不适宜人群和食用限量，违反了食品安全法的相关规定，故其对消费者的损失必须买单。

