

# 遭遇消费“陷阱” 咋维权?

## 提示：消费者应主动向工商部门投诉，避免损失

□本报记者 博雅

随着暑假的来临，不少商家又开始大搞促销竞赛。与之相伴，各种消费纠纷也随之增多。近日，记者通过对大兴工商分局受理的消费投诉维权案件的采访，盘点了部分“潜伏”在消费者身边的消费陷阱，并就相关热点问题进行了简要总结与分析。希望能进一步提高消费者的维权技能、合法维权、理性维权；同时警示经营者，提升自律经营、守法经营意识。

### 购买商品获赠品 同样享受“三包”服务

王先生看到北京某超市宣传“购买某品牌电视送手机”的促销活动，于是花6800元购买了一台电视，并且获赠了一部某品牌手机。之后，王先生使用获赠的手机时发现该手机信号很差，无法通话，找到商家要求更换，商家以手机是赠品不能享受三包服务为由，拒绝更换。无奈，王先生向经营者所在地采育工商所投诉。经工商所调查调解，经营者为王先生免费更换了一部同款新手机。

#### 评析

《合同法》第191条第一款规定：“赠与的财产有瑕疵的，赠与人不承担责任。附义务的赠与，赠与的财产有瑕疵的，赠与人在附义务的限度内承担与出卖人相同的责任。”《零售商促销行为管理办法》第12条：“零售商开展促销活动，不得降低促销商品（包括有奖销售的奖品、赠品）的质量和售后服务水平，不得将质量不合格的物品作为奖品、赠品。”《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第3条：“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。”第23条：“对于在经营活动中赠送的移动电话机商品，应当按照本规定承担三包责任。”

本案中，王先生在经营者开展促销活动中以购买电视为附加条件获赠手机，根据上述法律法规规定，该手机应当享受“三包”服务，经营者应当为消费者更换。

### 销售手机不合格 工商调解商家退款

韩先生在大兴区黄村镇某手机专卖店购买了某品牌手机一部，使用后却发现该产品存在待机时间短、屏幕抖动等问题，怀疑其为伪劣产品，于是到经营者所在地兴政街工商所进行投诉。工商干部通过观察，直观上感觉该手机存在质量问题，建议韩先生到具有资质的检测机构进行检测。不久，韩先生提供了手机的检测报告，判断该手机为不合格商品。经调解，经营者为韩先生

退还货款1999元。

#### 评析

《消法》第24条规定：“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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起7日内退货；7日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”

本案中，经营者销售的手机为不合格的商品，消费者在7日内发现问题，有权要求更换或者退货。

### 衣服干洗遭污损 店家赔钱又被罚款

刘先生到某洗衣店干洗羽绒服，取衣时发现淡灰色的羽绒服两边兜口处被染上黑色的污点，衣服未取回。消费者要求赔偿衣物损失，对方认可责任，但双方针对赔偿金额无法达成一致。刘先生为此投诉到经营者所在地鹿圈工商所，经调解，经营者赔偿消费者衣服损失1000元。

#### 评析

《消法》第52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。”因而，本案中的商家应当承担相应赔偿责任。

同时，依据《北京市洗染行业经营规范》第26条的规定：“对于非保价服务的衣物，因经营者的责任造成损坏，丢失的，应根据购衣凭证所标注的购物时间、价格实行折价赔偿。年折旧率为20%（不足按一年计），逐年递增，折旧率最高不超过70%。购买时间不超过3个月的赔付额应当为购买价格的95%；购买时间不超过6个月的赔付额应当为购买价格的90%，不能出示购衣凭证的，可依据收件单上记录的品牌参考市场价，以折旧估价赔偿。未表明品牌、规格、新旧程度的按洗涤费用最高不超过20倍给予赔偿。赔偿后的衣物归经营者所有，如消费者索要，

可减少30%的赔款。”

因此，本案中，双方可依据上述规定来确定具体的赔偿金额。

### 窗户安装质量差 经营者退货又认错

陶某从某门窗公司购买一套断桥铝窗户并进行安装，总价款达22000元，先支付6000元订货款。在部分窗户安装后出现接口断裂等情况，陶某要求商家维修，但商家总是推脱，甚至拒绝。陶某无奈投诉到经营者所在地庞各庄工商所。经工商人员耐心调解，最终经营者同意退货并退回陶某订货款。

#### 评析

此案是一起典型的服务质量投诉案。依据《消法》第23条第三款的规定：“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”

本案中经营者提供的服务属于装饰装修服务，由于经营者安装服务质量不过关，出现产品缝隙过大、接口断裂等情况，在6个月内，经营者表示无法举证无瑕疵。

依据《消法》第24条的规定：“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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起7日内退货；7日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”经营者应当承担相应的责任。

### 预付费卡没服务 商家应当及时退费

张女士在大兴区黄村镇某商业中心四层办理游泳卡。后来经营者因内部装修导致无法继续提供游泳服务，张女士要求退还剩余费用，双方就退还金额无法达成一致，张女士请求兴政街工商所调解。在工商所工作人员的积极调解下，经营者退还消费者剩余金额。

#### 评析

《北京市消费类预付费服务交易合同行为指引》第15条规定：“经营者暂停营业的，应当提前以店堂告示及双方约定的其他形式告知消费者。经营者需暂停营业超过30日以上的，应当在暂停营业15日前以店堂告示及双方约定的其他形式告知消费者。消费者要求解除合同的，经营者应当参照第14条的标准扣除已消费金额后，一次性退还预付费用余额；消费者不要求解除合同的，有效期限相应顺延或由双方另行协商解决办法。”最终，经营者诚恳为消费者道歉，退换了消费者剩余钱款，并及时张贴告示告知消费者可办理退费手续。

### 网购商品不满意 7日内无理由退货

王某通过淘宝天猫网上商店，在商家未进行一对一告知不适用无理由退货的情况下以400元的价格，购买北京某公司生产的某品牌上衣1件，因购买后个人感觉不喜欢，于是在网上办理退款手续，并已将商品寄回家。半个月后经营者仍未退款，王某要求尽快退款，对方无故拖延，王某无奈向经营者所在地德茂工商所投诉。经工商部门调解，经营者退还了王某的货款。

#### 评析

根据《消法》第25条的规定：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起7日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：消费者定作的；鲜活易腐的；在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；交付的报纸、期刊。除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起7日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。”

本案中王某通过互联网购买商品，在规定时限内，将完好的商品退还了经营者，退货过程符合《消法》无理由退货的规定，履行了相关义务，经营者应当按照法律的规定退还货款。

## 【举案说法】

### 员工离职致损应赔偿 单位不得因此扣档案

□颜东岳

郭女士曾是一家公司唯一的技术指导工。三个月前，因另一家单位承诺高工资、高福利、高待遇，加之郭女士觉得在原单位的发展前景远比自己要好得多，遂向公司提交了书面辞呈，要求立即解除尚有三年到期的劳动合同。因被公司断然拒绝，郭女士甩手而去。不料，此后公司却扣押了郭女士的档案，理由是郭女士没有提前30日通知而离职，属于违法解除劳动合同，尤其是郭女士的突然辞职，已经使公司停产9天，造成13万余元的直接经济损失，郭女士不对此作出赔偿，自然别想办理档案转移手续。请问：公司的做法对吗？

#### 说法

虽然郭女士系违法“跳槽”并给公司造成了损失，但公司也不得扣留郭女士的档案。

《劳动合同法》规定：劳动者提前30日以书面形式通知用人单位，可以解除劳动合同；劳动者违反本法规定解除劳动合同，或者违反劳动合同中约定的保密义务或者竞业限制，给用人单位造成损失的，应当承担赔偿责任。

即在郭女士没有提前30日辞职，并在客观上已经造成公司停产损失的情况下，公司的确有权要求郭女士赔偿损失。但这并不等于公司为获得赔偿便可以不择手段，而是照样应当进行协商，如果不能达成一致，则可以通过仲裁、诉讼的等正当方式来解决。公司以档案相要挟，坚持如果郭女士不作出赔偿，就别想办理档案转移手续，无疑属于属于“以毒攻毒”式的维权而由法律所禁止，也违反了自身的法定义务。因为《劳动合同法》第50条规定：“用人单位应当在解除或者终止劳动合同时出具解除或者终止劳动合同的证明，并在15日内为劳动者办理档案和社会保险关系转移手续。”

《企业职工档案管理工作规定》第18条也明确：“企业职工调动、辞职、解除劳动合同或被开除、辞退等，应由职工所在单位在一个月之内将其档案转交其新的工作单位或其户口所在地的街道劳动（组织人事）部门。职工被劳教、劳改，原所在单位今后还准备录用的，其档案由原所在单位保管。”《关于固定工签订劳动合同有关问题的函》同样表明，用人单位与职工解除劳动合同关系后，应及时将职工档案转到职工新的接收单位；无接收单位的，应转到职工本人户口所在地。也就是说，不管劳动者以何种方式离开用人单位，是否具有正当理由、是否给用人单位造成损失，用人单位均具有及时将其个人档案转出的义务。公司固执己见的结果，只能是两败俱伤；郭女士要承担违法解除劳动合同的赔偿责任，公司也应对扣押郭女士档案所导致的损失给予赔偿。