

这些有关消费者权益的法律,你了解吗?

案例①

照相馆丢失顾客的电子版照片文件,是否应承担责任?

●现实困惑

小芳到一家照相馆冲洗照片,并提供了电子版照片文件,约定三天后来取。三天后,小芳来取相片,但是相馆称,电子版照片不小心给删除了,没办法给小芳冲洗,需要小芳再次提供电子版照片。小芳觉得照相馆没有按时出片,破坏了自己的计划,应该赔偿精神损失费。但照相馆引用收据上的免责条款,拒不赔偿。

本案中,照相馆丢失顾客的电子版照片文件,是否应承担赔偿责任?

●律师说法

本案涉及照相馆让顾客签订的免责条款是否有法律效力的问题,同时,是否对电子版照片丢失导致无法按时出片承担责任的问题。根据我国《合同法》第四十条的规定,格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的,

或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。同时,根据我国《消费者权益保护法》第二十六条的规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

本案中,照相馆让小芳签订的收据属于格式合同中的限制责任条款,它对消费者是没有法律约束力的,应当归于无效。同时,小芳的电子版照片是照相馆单方面责任导致其丢失而无法按照约定的时间冲洗完成,导致小芳的计划落空,这伤害到了小芳的感情,照相馆的行为属违约行为,小芳有权要求赔偿。

案例②

销售者赔偿了缺陷产品的损失,是否有权向生产厂家追偿?

●现实困惑

某物业公司在某科技公司购买了一台变电器,可是第一天使用时变电器就引发了火灾,造成经济损失50余万元。通过鉴定是因为变电器质量有问题而引起火灾,物业公司要求科技公司赔偿,科技公司赔偿后是否有权向该变电器的成产厂家追偿?

●律师说法

科技公司赔偿了物业公司后,有权向变电器的成产厂家要求赔偿。本案中,物

业公司购买的变电器是缺陷产品,使用过程中引起火灾,给公司造成50余万元的经济损失。科技公司作为变电器的销售者在接到物业公司的赔偿请求后进行了赔偿。但这种情况下,由销售者为生产者的责任“买单”,对销售者而言显然不公平,因此《侵权责任法》规定,产品缺陷由生产者造成的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。《产品质量法》第四十三条也作了相同的规定。因此,科技公司有权向该变电器的生产厂家进行追偿。

案例③

销售者明知产品有缺陷还销售,由此给他人造成损害,被侵权人能否要求加倍赔偿?

●现实困惑

钱某在某商店买高压锅,他看到有一只高压锅非常便宜,就问销售人员这个高压锅有没有毛病,销售人员称有点毛病但不影响使用,钱某图便宜就将其买回家。钱某使用高压锅煮饭的时候,高压锅发生爆炸。钱某要求商店赔偿时,商店销售人员称:“锅有问题我们已经对你说明了,现在责任由你自己承担。”销售人员的说法是否正确?

的说法是否正确?

●律师说法

销售人员的说法不正确,对于钱某的损害应当由商店赔偿责任。本案中,钱某在购买高压锅时,销售人员告知他高压锅有一定问题但不影响使用,在他回家使用时却发生爆炸将自己炸伤。销售人员明知高压锅有问题仍然销售,并造成钱某的人身损害。依据我国《侵权

责任法》第四十七条的规定,明知产品存在缺陷仍然生产、销售,造成他人生命、健康损害的,被侵权人有权依法请求惩罚性赔偿。由此可知,生产者、销售者对产品的安全性负有保证责任,在明知有安全隐患的情况下,仍然生产和销售,可以认定为其对结果有主观恶意,为保护受害人的利益,维护社会公益,受害人可以依法要求惩罚性赔偿。

案例④

预定了酒席被取消,可以双倍索还定金吗?

●现实困惑

2006年6月8日,孙先生在某酒店预定了6月15日为其父过70大寿的寿宴,并交了300元押金。6月12日,酒店通知孙先生,6月15日该酒店被别人包下,不能承办孙先生父亲的寿宴了。孙先生非常气愤,要求该酒店双

倍返还定金,但酒店只同意退回定金,双方遂起纷争。

●律师说法

孙先生有权要求酒店双倍返还定金。《消费者权益保护法》规定了经营者应遵循诚实信用原则。所谓的诚实信用原则是指经营者在与消费

者进行交易时,应该诚实守信,不得恶意违反法律的规定与双方的约定。本案中,孙先生已经向酒店预订了酒席并交付了定金,酒店没有经过孙先生同意就擅自取消,其行为显然有失诚信,应该承担《合同法》中规定的定金罚则,即向孙先生双倍返还定金。

案例⑤

产品致消费者受伤,一定要找厂家才可获得赔偿吗?

●现实困惑

个体食杂店老板张某从金利食品批发中心批发了30箱啤酒准备出售。啤酒拉到家卸车时一瓶啤酒突然爆炸,将张某左眼炸伤,花去医疗费1万余元。张某找到金利批发中心要求赔偿医疗费,但金利批发中心认为自己只是销售啤酒,责任应由啤酒生产厂家来负。那么张某一定要找厂家才可获得赔偿吗?

●律师说法

金利食品批发中心的说法是不成立的。我国《消费者权益保护法》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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。经营者因产品给消费者造成人身或财产损害的,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。需要说明的是,《消费者权益保护法》中所称的“经营者”,包括生产者、销售者、运输者、保管者。所以本案中金利食品批发中心称自己不负责任是没有法律依据的。