

案列一：装饰装修材料投诉案

【案情简介】

2021年1月25日，消费者李先生向青铜峡市12315投诉称：自己2020年9月在青铜峡市禹皇家私城某装饰材料店购买了总价值大约2万元的“莫干山”板材及五金等其他装饰材料，进行房屋装修。装修完毕以后过了大概3个月左右，发现“莫干山”板材出现裂缝。于是李先生找到了商家进行反映，希望能够得到妥善处理。但经过多次反复，协商未果。

【处理过程及结果】

接到该投诉后，青铜峡市12315立即与该装饰材料店取得联系，了解情况。在得知双方难以协商达成一致的情况下，组织双方进行当面调解，工作人员耐心细致的讲解消费者权益保护法的有关规定，经协商，装饰材料店同意对李先生一次性赔偿9000元，消费者对此结果表示满意。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条第一款规定：“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。”第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”本案的焦点在于该板材装饰后出现裂缝，系材质质量问题，双方针对赔偿的标准难以协商一致。装饰材料店

在销售装饰材料的过程中有义务保证消费者所购买的商品质量符合相关标准，否则就构成违约。本案中，经营者在装修过程中使用的装饰材料出现裂缝，造成了消费者的财产损害，应当根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定对造成的损害给予赔偿。

（此件公开发布）

案例二：手机质量投诉案

【案情简介】

2021年7月26日，消费者王女士向青铜峡市12315投诉称：自己前一天即7月25日在青铜峡市某手机专营店购买一部价值4999的“苹果”手机。回去打开使用时。发现该手机前置摄像头出现黑屏现象，不能用于视频和自拍。于是王女士找到了专营店进行交涉，希望能够退款或做更换处理。但手机店给出的答复是：返厂修理。

【处理过程及结果】

接到该投诉后，青铜峡市12315立即与该手机店取得联系，了解情况。组织双方现场进行当面调解，工作人员向商家耐心学习讲解了《移动电话机商品修理更换退货责任规定》（简称“手机三包”，下同）及《消法》的有关规定，经协商，手机店同意给王女士更换了同款同价值手机一部，消费者对此结果表示满意。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条第一款规定：“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。”第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”和“手机三包”第十一条规定：自售出之日起7日内，移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》

所列性能故障的，消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货时，销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机。消费者要求退货时，销售者应当负责免费为消费者退货，并按发货票价格一次退清货款。

本案的焦点在于该手机打开后摄像功能出现黑屏，不能正常使用。消费者的诉求符合上述规定。手机店在销售手机的过程中有义务保证消费者所购买的手机质量符合相关标准，否则就构成违约。本案中，手机出现功能故障，应当按照“手机三包”规定予以退款或更换。

（此件公开发布）

案例三：食品质量投诉案

【案情简介】

2021年11月9日，消费者李先生、黄女士先后向青铜峡市12315投诉称：自己2021年10月份在青铜峡市某食品公司分别购买了一箱面粉（一箱里面两小袋包装），在食用过程当中，发现面粉里有砂砾石头，无法正常食用。怀疑面粉里面掺假、以次充好，于是投诉12315要求进行查处并赔偿损失。

【处理过程及结果】

接到该投诉后，青铜峡市12315立即与某公司取得联系，了解情况。通过调查得知：原因是该公司储存面粉仓库的墙面和地面水泥年久脱落，工作人员在作业的时候没有及时发现，造成了个别包装箱里的面粉出现上述情况。经协商：食品公司退还了当事人的面粉一箱，并赔偿同规格同质量的面粉一箱（价值100元），消费者对此结果表示满意。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条第一款规定：“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。”第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”本案的根本在于该面粉的质量是由于生产商的工作环节疏忽所致，偶然因素造成质量问题，

但是也造成了消费者的财产损害，应当根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定对造成的损害给予赔偿。

（此件公开发布）