

2008年消费维权十大案例

文 / 本报记者 周乐乐 钟兰
通讯员 陈彤 胡德辉 沈雁
图 / CFP

“3·15”消费者权益保护日来临之际，3月12日，浙江省工商局、消保委特选取2008年十大典型消费维权案例予以公布，这些案例涉及医疗、房产、汽车、保健品、奢侈品、教育服务等方面。



首个医疗事故“死亡赔偿金”案

浙江路桥的李某，2006年8月已有6个月身孕，当月8日下午，因腹痛至台州医院路桥院区就诊，经初步诊断为急性胃肠炎，院方给予挂盐水处理。但几小时后，李某便全身抽搐、嘴唇青紫，经急诊室抢救后急送妇产科。10日晚，李某娩出一死婴。14日上午，李某经抢救无效死亡。

此后，台州市医学会、浙江省医学会分别进行了医疗事故技术鉴定，确认李某的死亡与医院的医疗过失有关，属于一级甲等医疗事故，院方需承担轻微责任。但是家属们坚持认为，院方存有严重的误诊，向路桥区人民法院提起诉讼，要求支付死亡赔偿金等合计53万余元。医院则认为，这属于医疗事故，但《医疗事故处理条例》中并未规定“死亡赔偿金”的项目，故其无需支付这笔费用。

针对死亡赔偿金的争议，路桥区人民法院法院最终认定，依据医疗事故损害后果与李某疾病的凶险性、被告医疗过失行为之间的因果关系，结合省、市二级医学会确定的责任程度，确定由被告对本案医疗事故承担30%的赔偿责任，即12万余元。

温州“涌金花园”群体投诉案

2008年3月15日，涌金花园小区484名业主委托40余位代表联名投诉。据称，该小区共有商品房19幢，2003年6月至9月先后交付使用，外墙保修期为8年。目前，小区房屋出现多处外墙开裂、内墙渗水等问题，其中有14幢商品房状况尤其明显。业主们遂以房屋质量问题为由，要求房开公司予以修理并赔偿损失。

鹿城区消保委进行了调解，但是，当对纠纷责任界定、费用分摊等具体争议焦点进行磋商时，双方无法统一。随后，消保委及时提请温州市消费房地产专业委员会介入，专业委员会认为造成墙体开裂主要原因在于“使用灰砂砖过程中达不到相

应的技术要求”。鹿城消保委重新调解，6月10日，双方签署《和解协议书》，房开公司对19幢商品房进行全面维修，并对其中的14幢商品房外墙进行粉刷，工程费用由房开公司负责承担，业主在自愿的基础上出资。

史上最大运输假烟案

福建人王海文和辽宁人姜锋，近年来一直在福建漳州到河北、北京等地贩卖假烟。2006年8月，姜锋找来10多名辽宁老乡着手组织假烟运输销售网络，他们利用龙泉地处浙闽赣山区的地理条件，把假烟从福建运往龙泉，然后从龙泉上高速发往全国各地，庞大的运销假烟团伙很快建立了起来。

2007年9月23日，龙游市烟草专卖局接到举报后，迅速与龙游市公安局联系进行布控。当日下午，运输途中的姜锋等人在龙游县八都镇被拦截抓获，同时王海文也于2008年7月21日被龙游市公安局刑事拘留，同年8月23日被逮捕。此后12名运销假烟的成员相继在浙江落网。

因涉及假烟金额逾亿元，该案由此成为迄今为止浙江省最大的运输假烟案。

锦湖轮胎“鼓包门”案

杭州的梁先生，2008年2月在浙江米家汽车销售服务有限公司(别克4S店)购买了一辆凯越轿车。然而使用不到1个月，行驶里程才1000多公里，车子的前左轮胎外侧面即出现鼓包现象。4S店建议交由厂家锦湖(中国)轮胎销售有限公司进行鉴定，结果显示并非质量问题，而是轮胎在行驶中，胎肩部遇障碍物(一般为钝形物，如台阶、路崖、坑洞等)，未减速慢行，产生瞬间撞击，导致轮胎受损形成鼓包。而第三方检测机构国家橡胶轮胎质量监督检验中心，鉴定所需费用高

达6000元。

当地媒体披露了此案，众多别克凯越车主纷纷反映，该款车型所配置的锦湖轮胎存有类似问题。一时间，由媒体专门设立的QQ讨论群，人数达到了最高上限。

这引起锦湖轮胎公司高度关注，公司随后承认别克凯越配套的轮胎确实在使用中出现一些问题，尤其是鼓包现象。2008年5月，在高涨的质疑声中，梁先生从米家汽车销售公司获得了550元的换胎退款。

随后，锦湖轮胎公司向媒体提交了一份《鼓包问题的说明》，向所有使用锦湖轮胎并产生鼓包现象的车主及在处理过程中不满意的用户深表歉意。此后公司在杭州开展了为期一个月的轮胎免费检测活动。

LV箱包案

2008年4月18日，执法人员在LV杭州店抽取了正在销售的三款背提包(货号分别为M32488、M40121、M51154)，委托国家鞋类质量监督检验中心检验。检测结果大出意料，这三款背提包产品均被判定为不合格商品，原因是不符合《中华人民共和国轻工行业标准——背提包》中的“外观质量要求”项目，全部缺少产品标样。

因涉及到国际一线奢侈品牌质量问题，此案关注度很高。然而路易威登(中国)公司不愿意承认不合格事实，将杭州店自行“关闭”，企图以退出浙江市场向工商执法人员施压。

面对来自多方面的无形压力，省工商局执法人员始终坚持“一视同仁”。6月18日，省工商局正式对路易威登(中国)公司做出处罚决定，责令该公司杭州店停止销售不合格商品，并限期15日内改正违法行为，没收其违法所得298559元，并处罚款462500元。

(下转C06版)