# 助听效果不佳0d5c22e0bb411ea1d4dfea2ddac4a63 商家退货！

点评人：广元市利州区市场监管局消保股负责人 向春

**案情**

2023年4月21日，一消费者购买了一台价值15000元的助听器。但是在使用过程中发现助听效果不佳，存在适配效果不佳问题，与商家多次协商退款未果。

调解过程中，工作人员了解到，该女士独自一人抚养孩子，在佩戴助听器期间存在适配效果不好的问题严重影响其日常工作和生活，在此情况下，本着依法依规、公平公正、以人为本的原则，工作人员组织双方进行先后3次现场调解，商家同意为消费者退货退款，最终双方达成一致意见。

**点评**

听力障碍患者在医学上存在听力差异，助听器需要量身定制，并存在适配等问题，在缺乏专业技术和验配的条件下，难以对助听器产品质量问题准确定性，在此案中，消委会综合考虑消费者存在家庭困难的情况在调解过程中摆事实、讲道理，讲人情、讲法律，根据《消费者权益保护法》第二十四条规定：“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七日内退货；七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。”经调解，最终商家同意退回消费者15000元货款。

消费质量报全媒体见习记者 何馥君