购买的入户大门厚度不够 **商家退钱！**

点评人：泸定县消委会秘书长 彭莎莎



**案情**

2023年8月15日，消费者李先生预付8000元订制价值12600元的入户大门，商品运到后发现门扇厚度与口头约定不符引起争执，双方协商未果，消费者向泸定县消委会投诉，要求商家全额退还预付款。

李先生在建房屋系2022年9.5泸定地震灾后重建新房，主体已完工，正在安装门窗等设施，需要订制门框厚度为2.0mm钢制门，当门运至到家时，发现该门的厚度为1.6mm。在调解过程中，商家表示因乡村道路路窄难行，订制大门、运输、上门安装等环节已垫支近4000元，且该门尺寸系量身定做。泸定县消委会多次召集双方分别进行耐心沟通，进一步让商家明确经营者的责任与义务，与消费者沟通商家经营中的难处。4次调解后，成功达成一致意见，商家退还消费者7300元。

**点评**

该案例根据《消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”该法第十条规定“消费者享有公平交易的权利”。

商家在经营活动中，应当提供与消费者的需求一致的商品，如确需进行调整，应当及时与消费者进行沟通解释，征得消费者的同意。尊重和保障消费者的知情权、选择权、公平交易权，才能避免纠纷的发生。

消费质量报全媒体记者 王钰