

# 遇上消费问题 法律武器“撑腰”

买了假真皮沙发、发现了食品过期、网购到伪劣裙子……谁遇上这些消费问题想必都会心烦,该怎么维权?在最新一期的市消协律师值班活动中,山西双丰律师事务所翟亚如律师,针对上述案例进行了详细解答。同时,她提醒广大消费者,节前消费遇问题,要学会运用法律武器维护自身合法权益。

## 买到假货 退一赔三

案例

去年2月,市民曾先生在某家具行购买了产地标注为“美国”的进口真皮沙发。半年后,他无意间得知该沙发的产地并非美国,也不是真皮,遂要求家具行退货,对方置之不理。遇到这样的事,曾先生不仅心里堵得慌,如何维权也难住了他。

翟律师

曾先生购买的沙发产地及材质均与宣传不符,商家存在欺诈行为。因此,他可依据《消法》第五十五条规定“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。”将家具行诉至人民法院,要求“退一赔三”。

## 食品过期 十倍赔偿

案例

去年10月,市民刘先生从超市购买了“特级初榨橄榄油”简装礼盒两盒,每盒218元,生产日期为2019年7月3日,保质期24个月。回到家后,他才发现买到的橄榄油已过期3个月,如此侵害消费者权益的事,刘先生该咋维权?

翟律师

《食品安全法》第一百四十八条第二款规定:“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元,但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。”据此,刘先生可要求该超市退货退款,并进行十倍赔偿。

## 网购裙子 平台索赔

案例

去年3月,市民王女士从淘宝某店铺购买了一条裙子,收到货后她发现裙子上线头很多,后经鉴定,质量不符合标准,遂要求商家退货,商家客服以超过7天为理由拒绝退货。那么,买上劣质商品到底该找谁去维权?

翟律师

根据《消法》第四十四条规定:“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。”本案例中,王女士找商家退货未达成意愿,故可以向淘宝服务平台索要卖方相关信息,如果平台不能提供或者提供的信息有误,她可以直接向淘宝平台要求赔偿。

记者 霍铮 李晓琳

## 使用方法不恰当 “神器”也能毁玻璃

本报讯(记者 李晓琳)节前,不少家庭都要进行大清洁,喜迎新春的到来。其中,擦玻璃是“重头戏”,雇人擦动辄一两百元,不少人认为这样的“一次性消费”不划算,就考虑买擦玻璃“神器”,省钱又省力。但是,因使用不当造成玻璃受损的情况屡见不鲜,市民李先生最近就遇到了这样的糟心事。

“前两年,不少朋友在微信朋友圈里晒自己用‘神器’擦窗,今年我也心动了,从网上买了一个,结果,玻璃被擦裂了。”李先生说,他花180多元在网上买了一个口碑挺好的自动擦玻璃器,刚“粘”到玻璃

上移动了几下,就见玻璃呈辐射状裂开。突如其来的状况,李先生哭笑不得。随后,他联系商家讨说法,对方答复:“产品不存在质量问题,是使用不当造成的玻璃损坏。”李先生对此深表疑惑,便将自己的遭遇发布在网络平台,引发众多网友热议。

原来,该情况多为使用方法不当造成的。一位从事家政服务的网友向大家传授“使用技巧”:玻璃上出现划痕或开裂,多是因“用力过猛”所致,自动擦玻璃“神器”可调挡,如果将擦双层玻璃的挡位用在单层玻璃上,结果可能不乐观。

另外,往玻璃上吸“神器”时最好不要直接对吸,这样的话吸力过大,也容易造成玻璃损毁,正确的方法是“错位慢吸”。还有人提醒,在使用“神器”擦玻璃时,上面附着的水分一定要多一些,因为在缺水情况下,玻璃很可能被划伤。

看过网友的评论,李先生似有所悟,再看自己的擦玻璃“神器”,他发现确实是“自己不会用”,挡位调得过高,导致玻璃破裂。他希望通过自己的经历给大家提个醒,使用擦玻璃“神器”务必提前对产品进行了解,别蛮干。

## 溢污影响四邻 社区协调维修

本报讯(记者 韩睿 通讯员 武富萍)1月16日,迎新北一巷20号卫东南院居民向朝阳社区网格员赵燕飞反映,该院64号楼2单元楼道里有大量污水。赵燕飞逐户排查,找到涉事居民。经过劝导和协调,对方找维修人员将管道疏通。

赵燕飞经过逐户排查,确定漏水的是该楼一层的空户。经多方

努力,终于联系上户主,但对方表示不愿再管此事。原来,由于这条管道总是堵塞,一层住户为此已自费修了六七次。“肯定是家里厕所的下水道又溢污水了,我前面刚修好后面就继续溢,因为老有人往下水管道里乱扔杂物,所以管道总是修不好。原先的租户也因此搬走了,房子一直空着,我是精疲力竭,不想再管此事。”

赵燕飞坚持劝导,表示自己一定协助将此事彻底解决。经反复劝说,该居民终于答应回来。找工人进行疏通,问题又一次得到解决。

为防止污水管道再次堵塞,赵燕飞挨家挨户敲门告知居民,不要将垃圾杂物等倒进下水管道,以免造成堵塞,影响大家的生活环境。

## 车棚起火损失大 消防设施要常备

本报讯(记者 申波)伴随着对电动自行车停放、充电管控力度的不断加大,我市不少小区的车棚里都配备了相应的充电设施,方便了居民充电,减少了安全隐患。但与此同时,发生在存车棚内的火灾也在出现,需进一步引起人们的注意和防范。

1月15日下午4时30分许,西山玉门花园小区的一处车棚内发生大火。居民们发现火情后,迅速采取措施,但由于缺少灭火设施,导致

火势在短时间内快速蔓延,很快殃及半个车棚。消防救援人员赶到后全力处置,很快扑灭大火,但仍有几十辆自行车和电动自行车被烧毁。

同样的火情还发生在1月16日清晨7时许,下元智诚御河骏景小区的存车棚失火,大火被消防救援人员扑灭后,确定有5辆电动自行车被烧毁。

电动自行车起火现象频繁发生,且起火后的高温 and 有毒烟气很容易造成人员伤亡,这是有关部门

下大力气整治电动自行车入楼入室的重要原因。不容忽视的是,即便是按照相关要求要求进行集中充电,甚至是智能充电,仍无法完全避免电动自行车起火情况。所以,在各小区大力推进集中智能充电服务的同时,车棚的管理人员和看守人员仍需提高警惕,配备一定数量的灭火器,一旦出现火情,可前期干预,迅速报警,降低损失。

(报料人:邢先生 袁女士 报料费:各30元)

## 装修引发矛盾 社区协调化解

本报讯(记者 韩睿 通讯员 朱晨)1月15日,在许坦社区的调解下,东润国际小区住户聂先生与楼上邻居之间的矛盾终于得到解决。聂先生表示:“非常感谢,要不是社区协调化解,我的事得走上漫长的维权路。”

去年10月底的一天,聂先生一大早就被楼上嘈杂的施工声吵醒,他发现楼上开始装修,但并未多在意。11月1日,聂先生发现,楼上装修时刨地砖铺地暖,造成自家天花板、门框出现裂缝。之后,他发现楼上装修已影响到自家吊灯的使用,屋顶还出现渗水,不得不找上楼说明情况。但是,楼上业主在外地,装修工人推诿,问题一直未解决。

去年12月底,无奈的聂先生找到许坦社区,希望社区出面调解。社区干部立即走访调查,并对双方进行调解。楼上业主表示可赔偿3000元,但聂先生表示自己的维修费大概30000元。由于赔偿金额不拢,双方未能达成协议。

近日,社区继续协调,终于在1月15日有了结果,最终确定赔偿金额为7000元。春节将至,矛盾化解,双方心情愉快,均对社区表示感谢。

## 使用老年机 游玩遇难题

讲述人:梁女士 时间:1月16日

经过:前几日,我去晋商博物院参观,工作人员告知无行程码不能进入。我使用的是老人手机,不是智能手机,无法出示行程码,所以只能无奈地离开。我想问,这种情况有没有更合适的办法解决,从而避免老年人参观游玩时“无功而返”。

记者调查:针对梁女士所遭遇的情况,记者从“12345”政务服务便民热线了解到,之前已有市民提出过此问题。太原市文物局相关工作人员介绍,当前陕西、河南、天津等地报告多例新冠肺炎本土确诊病例和无症状感染者。晋商博物院严格执行《关于强化当前疫情防控工作的通知》要求,14日内有省外旅居史的人员,进入景点、景区等文化旅游场所和酒店、宾馆、民宿等住宿场所时,必须提供48小时内核酸检测阴性证明。景点、景区、酒店、宾馆、民宿等重点场所要严格查验游客的健康码和行程码,发现有省外旅居史的要严格查验48小时内核酸检测阴性证明,无法提供者不得进入。疫情防控期间,请市民谅解配合。

郭晓华 整理

来电显示

8222318 8222319