

退费

赔偿

罚款

这些消费纠纷

法律为您撑腰

私人教练离职,已交的学费能否退还?自家宠物被宠物店“洗”成腿部骨折,怎么赔偿?食用减肥产品出现身体不适,如何维权?7月17日,市消协律师团成员、山西晋商律师事务所专职律师李陈敏以案说法,为消费者支招。

“一经售出概不退费”  
为无效条款

**消费案例:**李某与跆拳道中心签订合同,填写了入会申请表,申请表中约定“所有卡类均为实名制,一经售出概不退费,可以办理转让或冻结手续”。李某交了2.5万元学费。学习过程中,其私人教练离职,李某不同意更换教练,请求解除合同并退还学费,未果。后李某诉至法院,法院判决跆拳道中心退还剩余学费。

**李律师:**《民法典》第四百九十六条规定,提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。消法第二十六条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。此案中,商家提供的合同约定“一经售出概不退费”属无效条款,消费者有权提出解除合同。

合法权益受损  
经营者当赔偿

**消费案例:**李某将宠物放于宠物店洗澡,费用20元。宠物店在给宠物洗澡过程中,因操作不当导致宠物腿部骨折。李某花了治疗费1万元,要求宠物店赔偿。经调解,宠物店支付治疗费用并退还20元洗澡费。

**李律师:**消法第十一条规定,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。消法第五十二条规定,经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。据此,消费者在购买商品和服务的过程中,如果合法权益遭受损害,提供服务的经营者应当承担赔偿责任。

销售“问题”食品  
价款十倍赔偿

**消费案例:**赵某通过网络平台购买减肥产品左旋肉碱咖啡150盒,每盒60元,付款9000元,食用后身体不适。该产品包装盒背部载明了生产企业、配料、食用方法、生产日期等相关信息。经与经营者沟通,赵某发现该产品标注的生产厂商并不存在、且该食品无生产许可、生产日期属于编造,为“三无产品”。赵某遂诉至法院,要求该经销商退还货款并支付产品价款10倍的罚款,法院支持了赵某的诉求。

**李律师:**此案的依据为产品质量法第二十七条第一款规定,产品或者其包装上的标识必须真实。消法第八条规定,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。食品安全法第一百四十八条规定,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10倍或者损失3倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元。此案中,因减肥产品属于保健品而不是药品,故适用于食品安全法。

记者 霍铮 李晓琳

三伏晒背

悄然受宠



**本报讯**(记者 张国文/摄)三伏天气,冬病夏治。7月17日,头伏第二天,阳光正好。一大早,西山生态园迎来一批中医养生爱好者,他们在此晒背保健,享受着阳光的恩赐。

三伏天是自然界阳气最旺盛的时候。此时晒背能很好地为身体补充阳气,起到驱寒除湿、补中益气的作用。当天,在西山生态园,不约而同前来晒背的有三四十人,他们选择避

开交通干道的地方,不聚不嚷,放松身心,静享阳光恩赐。

参与者贾女士说,大家对晒背有兴趣,应当与这两年大家参与疫情防控,加深了对提高人体免疫力的认识有关。大家都希望通过健康养生达到增强体质目的。另外,疫情防控常态化,人们更愿意在绿水青山中寻求身心释放。

刘博先生是康养爱好者和受益者,长期致力中医康养推广。他说,晒背有一定的科学

依据,但也有讲究,并非适合所有人。最适宜虚寒体质、寒湿内盛的人群,还有经常便溏腹泻、四肢寒凉怕冷人群。初晒建议选择上午八九点钟的阳光,或者下午3点钟以后的阳光,时长以20分钟到30分钟为宜。晒背时不能直接晒头部,晒久了可能会头晕、中暑、胸闷。建议打伞或者用屋檐、帽子遮挡。晒背后不能马上吹空调。

屋顶漏水不止  
网格员救急

**本报讯**(记者 韩睿 通讯员 韩琼)7月15日晚,家住坞城北街31号金属网厂宿舍4号楼顶层的赵女士致电八一社区,自家阳台突然漏水,外面降雨,室内成河,紧急求助。网格员周夏冰迅速赶到赵女士家里,及时找来施工改造负责人,修好屋顶,排除积水。

赵女士家里的情况比较特殊,老两口年已七旬,老伴瘫痪多年,唯一的女儿在外地。一直以来,家里的大事小情全靠赵女士一个人料理。网格员周夏冰一直关注着这个家庭,有啥困难都第一时间上门帮忙。时间长了,赵女士对周夏冰渐渐有了依赖心,屋顶漏水第一时间就想到了她。

冒雨赶往赵女士家的路上,周夏冰设法联系到了去年老旧小区施工改造的负责人,和对方反映了赵女士家的情况。对方表示会尽快采取措施。

在赵女士家,周夏冰看到,阳台一角裂了条缝,雨水顺着缝隙流入室内。周夏冰迅速采取措施,设法将地面的积水清理。

很快,施工负责人也带着工人和材料赶到,冒雨对屋顶进行堵漏。1个多小时后,裂缝被堵住。施工员周夏冰一直关注着这个家庭,有啥困难都第一时间上门帮忙。时间

问题未过夜,裂缝被堵住,心情激动的赵女士连声对周夏冰表示感谢。



为更好地助力创城,7月17日,青年路二社区和海东社区,分别组织辖区的志愿者开展志愿服务,大家深入背街小巷和居民区,对老旧、破损的公益广告进行“美颜靓化”,对小区环境进行清理。

郭晓华 韩睿 摄

小区道路状况差

社区物业携手修

**本报讯**(记者 韩睿 通讯员 白媛)针对西矿街286号433高层小区居民反映的出行环境差,道路坑洼不平问题,经西矿街南社区和小区物业共同努力,对小区路面进行了全面整修改造。7月17日整修结束,小区环境旧貌换新颜。

记者了解到,一直以来,433小区居民对小区道路和出行条件感到不满。水泥铺设的

路面坑坑洼洼,一些底盘低的轿车出行时常被磕碰。每到下雨下雪,路面积水严重,更加难行。居民将问题反映到小区物业公司和西矿街南社区后,两家单位对此事都很重视,经双方协商,决定携手尽快处理,为居民们办一件实事。

近日,小区物业公司找来施工队伍,对路面进行翻修和重新铺设。通过整修,小区路面不仅

进行了拓宽,还增加了停车位和绿化带,环境得到了明显改善。社区干部也很忙碌,通知、协调广大住户挪车,处理各种障碍物,为整修提供施工条件。

经紧张施工,小区路面得到彻底修复,施划停车位后,停车变得规范有序。“路修好了,大家出行方便了,小区也变美了,要给物业和社区点个大大的赞。”采访中,居民们对记者说。