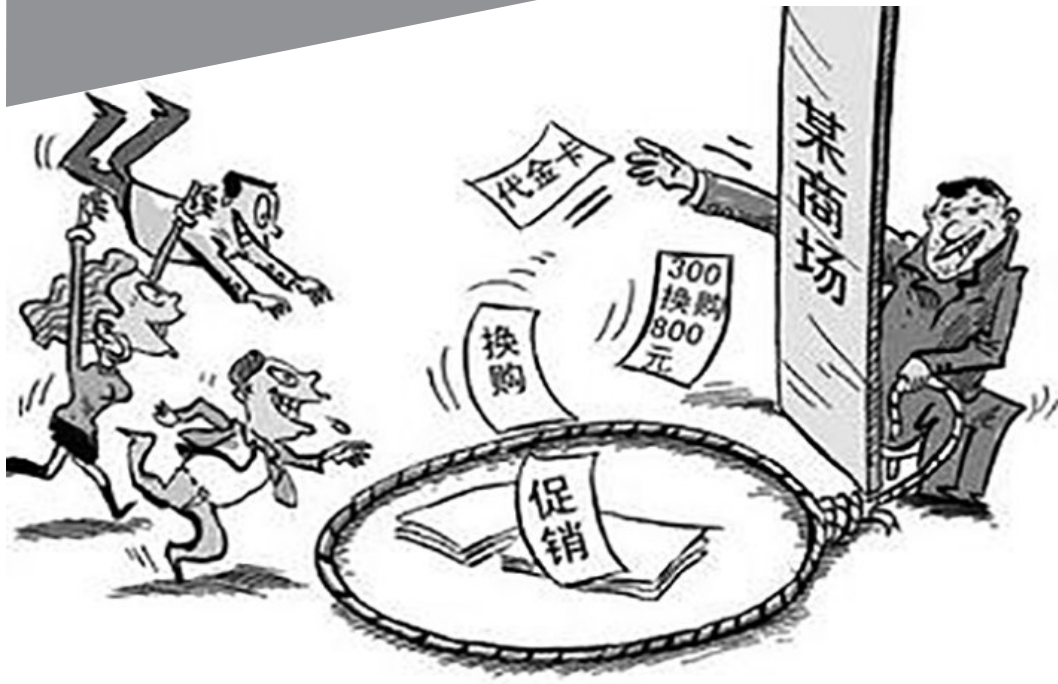


消费遇“坎儿” 法律帮你



案情

2017年11月,张女士在一家综合商店购买了一个热水袋,使用时不慎将腿部烫伤。张女士认为其被烫伤是热水袋质量不合格造成的,要求商家承担医疗等费用共计3000元,希望消协帮助维权。经调解,双方达成一致意见,经销商支付相应的医药费2000元(一次性付清)。

评析

经消协人员调查核实,综合商店所经销的热水袋有合格证,但使用说明在销售过程中因消费者反复挑选漏掉,经销商未向消费者详细说明注意事项,消费者也未按照产品说明书使用,此事件中双方都负有责任。《中华人民共和国消费者权益保护法》第40条规定:消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

案情

2017年8月,李女士在某店购买了一个手包,商品价款550元,手包标签上标注的是“牛皮”,原价1500元。后李女士怀疑手包非牛皮,商家也未能提供相关检测报告能够证明手包材质为牛皮,但商家称墙壁上张贴有告示“酬宾销售,概不退货”。协商不成,李女士投诉到消协部门,请求调解。经消协人员协调,商家退款给消费者。

评析

此案争议焦点是商家以张贴有告示“酬宾销售,概不退货”为由,拒绝消费者退货请求。《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条第2款规定: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。

案情

李女士在某家具店购买家具,交全款8000元,20天后李女士单方取消交易,商家要扣消费者1600元

定金。双方因扣款金额产生争议,消费者拨打消协电话请求帮助维权。经执消协员耐心调解,双方达成一致意见,商家减少扣款金额。

评析

《中华人民共和国担保法》第90条规定:定金应当以书面形式约定。当事人在定金合同中应当约定交付定金的期限。定金合同从实际交付定金之日起生效。该法第91条规定:定金的数额由当事人约定,但不得超过主合同标的额的百分之二十。《中华人民共和国合同法》第112条规定:当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失。第114条规定:当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

在此提醒广大消费者:定金是在合同订立或在履行之前支付的一定数额的金钱或替代物作为担保的担保方式,定金要以书面形式约定。

案情

2017年4月份,强先生发现其刚购买的手机前置摄像头传感器出现问题,要求商家退货。通过消协调解人员耐心讲解,经营者同意为消费者退货。

评析

《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第11条规定:自售出之日起7日内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择退货、换货、或者修理。本案中,前置摄像头出现传感器质量问题,属于“说明书所列功能失效”,因此,经营者应该为消费者免费退货。

案情

2017年12月,林先生在某商城网购了一部某品牌的手机,货到付款后,发现手机实际颜色与图片颜色不符,林先生要求退货,但商家以拆开外包装为由拒绝退货退款。林先生拨打12315热线进行投诉,希望消协部门调解。经消协人员调解,商家为林先生办理了退货手续,并

将商品价款返还。

评析

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第8条规定:消费者退回的商品应当完好。商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。该办法第九条规定:对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,视为商品不完好。具体判定标准如下:(二)电子电器类:进行未经授权的维修、改动,破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观使用痕迹或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹。

案情

陈女士于2015年11月在某商场购买净水器。2016年11月,净水器外部过滤设备出现破裂漏水现象,商家进行了维修并对损失进行赔偿。2017年8月,净水器外部过滤设备再次破裂跑水,由于当时家中无人,泡水范围扩大,消费者要求商家赔偿地板等损失共计1万元,但商家称净水器外部过滤设备为厂家赠品,且此次漏水已超出三包期,拒绝承担全部损失,双方因争议较大,致消协请求帮助维权。经消协人员调解,商家赔偿9000元。

评析

《零售商促销行为管理办法》第12条规定:“零售商开展促销活动,不得降低促销商品(包括有奖销售的奖品、赠品)的质量和售后服务水平,不得将质量不合格的物品作为奖品、赠品。”据此,商家用于促销的奖品或者赠品,如果有质量问题,消费者同样可以要求退换或者赔偿。在此提醒消费者在选购商品时,应以所购商品为主,不要被赠品所迷惑。同时,在获得赠品时,切记让销售商在发票上注明赠品的名称、品牌、型号等,证明赠品的出处,为以后维权留存证据。 文/张乔

案例评析

劳动工伤

签订自愿放弃社保声明有效吗

编辑同志:

劳动者以自己的名义缴纳了社保,并且与单位签订了自愿放弃社保的声明,请问,该声明有效吗?单位不为其缴纳社保合法吗?

读者 邱剑锋

邱剑锋:

《中华人民共和国劳动法》第72条规定:“用人单位和劳动者必须依法参加社会

保险,缴纳社会保险费。”因此,单位为员工缴纳社保是法定的义务,属于强制性法律规定,员工与公司达成的上述协议是违反法律强制性规定的个人承诺,是无效的。单位仍须为员工足额补缴社保,且劳动行政部门若查实是单位强制员工作出放弃社保的声明,企业会受到相应的行政处罚。

婚姻家庭

协议离婚一方不履约 是否能申请强制执行

编辑同志:

一年前,我与前夫在民政局协议离婚,离婚协议约定,小孩由我抚养,孩子的父亲每月支付抚养费800元直至小孩年满18周岁止。现在一年过去了,小孩的父亲一直没有支付抚养费。请问,我可以到法院申请强制执行吗?

读者 江秀芸

江秀芸:

根据我国婚姻法规定,父母对子女有抚养教育的义务,

父母不履行抚养义务时,未成年的子女,有要求父母给付抚养费的权利,离婚后,父母对于子女仍有抚养和教育的权利和义务。据此,如你的孩子仍未成年,则有权向法院起诉要求孩子的父亲支付自离婚之日起所有未支付的抚养费,你作为孩子的监护人,可以作为法定代理人以孩子的名义主张权利。但倘若你孩子目前已成年,则主张权利将受到诉讼时效的限制。

本栏目由 方圆第三律师事务所协办

方圆第三律师事务所业务范围:应聘担任法律顾问;代理参加民事、经济、行政、刑事附带民事诉讼活动;代理非诉讼法律事务;主持调解纠纷;解答法律咨询;代书法律文书;协助办理公证事项;开展法制宣传教育和其他有关业务。

电话:0971-6318431
 地址:西宁市城西西关大街79号(乘2、22、24、29、30、35、38、41、42、102路公交车虎台中学站下车即到)

债权债务

欠条签名并非真名 债权能否顺利追回

编辑同志:

我与一个建材老板因业务往来比较熟悉。后来,他因生意资金周转问题,向我借了20万元现金,并出具了欠条给我,但后来我要求其还款时,他却否认欠债的事实。他说他本名并非欠条上所写的名字。后来,我通过打听调查才知道,欠条上的签字确实不是他的真名,而是他的一个小名,与身份证的名字不同。请问,在这种情况下,我该如何追回欠款?

读者 范玉杰

范玉杰:

合法的借贷关系受法律

保护,债务应当清偿。只要借款关系存在,且借款不属于非法债务,借款人就应当承担还款责任。但遗憾的是,建材老板在出具借条时并没有使用真名,并以此否认借款,你在起诉过程中,面临着证据瑕疵。根据民事诉讼法的规定,当事人对自己提出的主张,有责任提供证据,否则应承担举证不能的后果。因此,建议你固定建材老板的小名与其真名为同一人的证据,或尝试通过司法鉴定确认该欠条确为建材老板所写,以此为你的诉请提供有力的证据。

保险待遇

养老保险断档 有多户头咋办

编辑同志:

我的养老保险中间有断档,还有多个户头,不知道是否影响退休,请问,这样的情况该如何处理?

读者 马晓岚

马晓岚:

多个户头需要进行合并,可在当地人社局所属社保服务处办理。根据《中华人民共和国社会保险法》第16条:参加基本养老保险的个人,达到法定退休年龄时累计缴费满15年的,按月领取基本养老金。因此,养老保险缴费中间允许断档,不需要连续缴纳,

但是累计缴费满15年只是可以领取养老金的最低标准,在缴费期间如果出现断档,将会减损未来领取的养老金数额。建议尽早补全空档期间尚未缴纳的费用,以免出现多余的滞纳金和利息。而若已满退休年龄,但养老保险未缴够15年,则不能领取养老保险金,需要补缴,并按有关规定支付滞纳金和利息。若不想补缴,可转入新型农村社会养老保险或者城镇居民社会养老保险,按照国务院规定享受相应的养老保险待遇。