消费遇“陷阱”？你维权 我帮忙

倡导诚实守信，共促消费公平。在生活中，我们每个人都是消费者。消费者权益，一直是社会各界广泛关注的话题之一。随着社会的不断发展，人们生活品质的提高和生活、购买习惯的变化，消费者的购物方式和购买平台也步入了多元化的“便捷圈”和“实惠圈”。与此同时增加的，还有日益多样化的消费者权益问题。

在第40个国际消费者权益日到来前夕，长治日报面向全社会发布侵害消费者权益线索的征集令，短短数日便接到消费维权及服务维权的线索20余个。经过筛选，我们在众多问题中选择了市民关注度较高的、具有代表性的，包括食品卫生安全、房产交易、虚假广告等多个问题，邀请山西华炬（长治）律师事务所律师进行解答，构建消费法律援助平台，指导消费者科学消费、理性维权——

案例一

2022年2月7日中午，李先生一家在某火锅店就餐。就餐过程中，发现涮锅食材上有一只苍蝇，便和商家交涉。商家对于食材里有异物的说法持怀疑态度，并拒绝理赔。协商无果后，李先生当即拨打了12315投诉热线。

当天下午，商家与李先生取得联系，依然声称自家菜品没有问题。李先生再次拨打了12315投诉热线。

郭凯律师，山西华炬（长治）律师事务所争议解决事务部主任，擅长领域：合同纠纷、劳动争议、行政诉讼。

●律师解答

一、李先生所遇情况属典型的食品安全问题。

根据我国《食品安全法》第148条第2款规定，消费者在遇到这种情况时，除要求赔偿损失外，还可以向生产者或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一千元的，为一千元。

二、对于商家拒不承认自己菜品有问题，甚至提出食物中异物是消费者放入，应如何应对？

这涉及到举证责任的问题。民事纠纷中，举证责任的原则为谁主张谁举证，即如果商家认为菜品中异物是消费者故意放入，那么应提供证据，如果无法提供，由商家承担不利后果。

三、遇到类似问题，消费者应怎么做。

第一步，通过拍照或留存实物等方式保留好食品不符合安全标准及就餐的证据，还可以在与商家沟通中录音，保留录音证据。第二步，可向消协、市场监管部门投诉，以便有关部门对出现问题的商家进行检查和处罚。第三步，如果在就餐后身体出现不良反应，需要提供医院证明（如病历、门诊记录等），涉事商家应承担医疗费等相关费用。

案例二

2020年5月份，李先生经房产中介在某开发商处购买了一套房。当时中介和开发商承诺，2021年6月30日前交房，但至今未交房。之后李先生和开发商、房产中介进行联系，但开发商的电话一直无应答，中介公司则表示他们只是收取中介费用，具体何时交房与他们无关。李先生说，签订的中介合同中明确显示，中介费是包含在房款中的。

中介公司的说法合理吗？李先生应该如何维权？

李帅君律师，山西华炬（长治）律师事务所律师，擅长领域：合同纠纷、刑事辩护、婚姻家事等。

●律师解答

在这起纠纷当中有两个法律关系，一个是中介与购房者之间的居间合同关系，另一个是购房者与开发商之间的买卖合同关系。

首先来说中介的责任。通常来说中介的责任是介绍和促成买卖行为的成立，对何时交房不承担责任。如果合同当中约定了中介对按期交房的义务，中介才应当承担责任。当然中介有义务向购房者提供真实的信息，如果中介隐瞒或者虚构的重要信息损害了购房者的利益，那么中介应当承担相应的赔偿责任。

再来说开发商的责任。开发商有义务按照合同约定按期交房并完成过户，若未能按期交房则应当向购房者承担逾期交房的违约责任。如果合同当中约定了违约金，就按照合同约定支付违约金；如果没有约定违约金，可以根据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十三条的规定，按照逾期交付的期间，可以参照同样地段同类房屋的租金标准来确定违约金数额或者损失赔偿金额。在本案中由于开发商失联导致没有办法通过调解的方式解决此事，那么购房者可以通过诉讼的方式来解决。

案例三

2021年3月，杨先生参加了某公司的“3.15样板征集活动”，并与该公司签订了装修合同。合同中协议制定了90个工作日的装修工时，杨先生分三次共支付了6.5万元的装修金。当年8月，杨先生按照规定支付尾款后，该装修公司却突然停工。杨先生与工人及装修公司多次协商，均被以种种理由搪塞。直到2022年初，该公司仍以经营不善为由，拒绝继续施工。

遇到这种房子装了一半的情况，杨先生能够要回6.5万元的装修金吗？他该如何维权？

王艺蓉律师，华炬高级合伙人、山西华炬（长治）律师事务所副主任，擅长领域：刑事辩护、建筑工程房地产。

●律师解答

本案中双方之间存在承揽合同，装修公司作为提供服务的一方部分履行了合同义务，消费者可以主张退还未履行部分的装修款。一般情况下，装修进度对应的费用是有相应明细的，如果双方就已装修部分的金额无法达成一致，可以申请司法鉴定来确定该部分的造价。消费者除了可以主张退还未履行部分的装修款之外，还可以根据合同约定，主张赔偿违约金或其他经济损失。

消费者可以根据《消费者权益保护法》第45条规定向消协反映，同时也可以到当地市场监督管理部门进行投诉。在已经多次协商无果的情况下，消费者除了投诉以外，可以保存好相应的证据材料（比如双方签订的合同、微信聊天记录、工程现状的相关图片）寻求司法途径解决，比如提起诉讼、司法调解等。同时也建议相关部门加强行业监管，建立行业黑名单与白名单，让消费者避开陷阱，合理消费。

案例四

今年2月21日，刘女士在某美容店做经络疏通时，背部被服务员刮伤，导致严重出血。之后她前往医院进行治疗。这期间，因操作不当致使她受伤的商家却迟迟没有态度。她想让商家赔偿医药费、服务费并支付相应的补偿。刘女士这样的要求合理吗？她应该如何做？

陈曦律师，山西华炬（长治）律师事务所破产法律事务部副主任，擅长领域：公司业务。

●律师解答

刘女士遇到的情况可以从以下两个角度来分析：

从消费者角度来说，这位女士到美容店购买服务，与美容店之间是服务合同关系。服务人员刮痧时将其后背刮伤对其健康权造成了一定的损害。依据《消费者权益保护法》第11条、第49条的规定，消费者可以向经营者主张赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入等费用。依据《消费者权益保护法》第39条的规定，消费者可以通过自行协商和解，也可以向消协申请调解，向市场监管、卫健委等行政部门投诉；也可以申请仲裁或起诉。

从经营者的角度来看，需要提醒的是刮痧、拔罐等项目属于美容中医科项目，是医疗美容项目，美容机构需要取得《医疗机构执业许可证》并经卫生部门核准才能开展这些项目，而直接操作的工作人员需要有相应的执业医师资格或者护士资格，否则，不得从事医疗美容诊疗服务，并将面临严重的行政处罚。

案例五

年初，张女士在某女装店花费110元购买了一双鞋，当时商家没有为她开具任何收据，只是口头承诺，鞋的质量很好，如果有问题可以拿去退换。一个月后，张女士购买的这双鞋出现了断底开胶的情况，她拿到店里退换，商家却说已经出了保修期，不给解决。

没有收据的情况下，她该如何维权？

秦飞律师，华炬合伙人、山西华炬（长治）律师事务所破产法律事务部主任，擅长领域：企业破产、重组、兼并法律事务，重大复杂的民商事法律纠纷；政府法律事务。

●律师解答

根据我国《消费者权益保护法》的规定，经营者提供的商品不符合质量要求的，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。根据《国家鞋类三包规定》，鞋类商品的“三包”有效期：50元以上100元以下(含50元)的鞋类“三包”有效期限为30天；100元以上(含100元)的鞋类“三包”有效期限为90天；300元以上(含300元)的鞋类“三包”有效期限为120天。

本案中，消费者主张退换鞋子时没有超过“三包”期限，如果断底开胶是因为质量问题，经营者应该承担“三包”责任。但是由于消费者在购买鞋子时没有索要收据，维权时需要提供其他证据来证明双方之间成立了买卖合同。

提醒广大消费者购买商品时一定要索要发票或者是其他购物凭证。

案例六

2021年4月3日，史先生在某商场木地板商铺购买了12000元的地板，并签订了《订货单》，还通过“支付宝”付了全款。在签订《订货单》时，双方约定安装时间为2021年4月底至5月初。但到了安装时间后，商家却消失了，店铺也关了门。史先生多次前往商场寻求解决，终无结果。

交钱后却遭遇商家“跑路”，所在商场有责任帮他寻找消失的商家吗？他该怎么办？

褚若涵律师，山西华炬（长治）律师事务所律师，擅长领域：劳动争议、婚姻家事业务等。

●律师解答

商铺跑路，消费者索要钱款无门，只能找商铺所在的商场讨说法。其实，这位消费者的所想所求不无道理。根据《消费者权益保护法》第43条的规定，以及成功案例的经验，至少需要满足3个条件消费者才能从商场那里拿到赔偿：第一，商铺和商场之间是租赁关系；第二，消费者是在租赁期间在商铺买了商品或者服务，合法权益遭受损失；第三，要求赔偿的时候，商铺租期已到，商铺已经搬走，这时候才能去找商场。

从目前消费者提供的材料来看，订货单和商铺出具的预付款收据能够证明消费者与商铺之间确实发生了买卖交易行为，商铺逾期不交付安装的行为，侵害了消费者的权益。消费者可以依据上述规定，向卖方商铺主张返还预付款，还可以要求赔偿利息和受到的其他损失。

就商场的责任而言，目前没有证据能证明商铺与商场之间是租赁关系，包括这笔交易是不是发生在这个商场的内部，都无法确定。所以目前不能确定这个商场有赔偿责任。建议消费者按照以上提到的3个条件，进一步收集证据材料，及时寻求法律帮助。消费者在商场承担责任后还可以向商铺追偿。

案例七

近日，在朋友的推荐下，张先生参与了一个“花费89元，赠送4升合成机油”的活动。可在付款后，他发现还需要继续追付工时费，而且价格偏高。他立马想退款，结果却被商家的一句“特价商品不支持退款”堵了回来。

商品免费，还要追加工时费，这不是欺诈消费者吗？商家“特价商品不支持退款”的声明属不属于“霸王条款”？消费能要求退款吗？

王潘律师，山西华炬（长治）律师事务所知识产权与竞争法律事务部主任，擅长领域：知识产权、刑事辩护、合同纠纷等。

●律师解答

根据我国《消费者权益保护法》和《电子商务法》的有关规定，消费者在接受服务过程中享有知情权和选择权。经营者向消费者提供有关服务的信息应当真实、全面。经营者不得设定不公平、不合理的交易条件，不得将搭售服务作为默认同意的选项。在本案中，经营者没有告知工时费计费标准，还要求机油只能在店里使用，其行为已经违反了上述规定，侵犯了消费者的知情权和选择权。但从现有材料看，没有证据表明经营者存在虚构事实或隐瞒真相的情况，无法认定经营者构成欺诈。另外，商家“特价商品不支持退款”的声明属于“霸王条款”。根据法律规定，经营者不得以格式条款、通知、声明等方式，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，格式条款、通知、声明等含上述内容的，该内容无效。

本案中，消费者通过经营者提供的链接提交订单支付了报酬，经营者按约定提供养车服务，双方之间成立了承揽合同，具有法律效力。经营者在完成服务前，消费者享有随时解除合同的权利。因此，消费者有权根据自己的意愿请求经营者履行合同或者向经营者发出解除合同的通知。如果消费者行使解除权，那么经营者依法负有退还服务费用的义务。

案例八

2021年7月，申女士和家人参加了某摄影工作室的优惠活动。在活动中，他们一起买了5套商家推出的优惠产品。数日后，他们在该摄影工作室接受了拍摄服务。原本想着回家等照片就可以了，未曾想这一等就是8个月。这期间，他们多次催促，终于拿到了5本相册，而套餐中承诺的摆件、挂轴及剩下的相册却至今未见踪影。

申女士说她多次找商家协商，商家以做活动的产品不挣钱为由，一直在推诿扯皮。活动的产品可以“打折”，那么商家的服务和质量可以“打折”吗？

郭爱芳律师，山西华炬（长治）律师事务所税务法律事务部副主任，擅长领域：商务合同争议及其他民商事法律事务、婚姻继承家事、刑事辩护等。

●律师解答

对于摄影工作室延迟履行合同的行为，申女士应当如何维护自己的合法权益？依据《中华人民共和国民法典》第510条规定，合同生效后，当事人对履行期限等合同条款内容没有约定，或者约定不明确的，可以协议补充，本案中申女士与摄影工作室约定在2021年底前交付剩余产品，属于双方就履行期限达成补充条款，约定有效，但摄影工作室却找各种理由延迟履行合同，已经构成违约，应当承担相应的违约责任。申女士可以要求摄影工作室继续履行合同，并要求赔偿相应的损失。

建议解决途径：第一、消费者可以与商家协商解决；第二、消费者可以向消费者协会和相关部门投诉，由消费者协会或其他组织调解解决；第三、直接向人民法院起诉。

提醒广大消费者，在合同订立时，最好与商家就履行合同的标的物的质量、价款、数量、履行地点、履行期限等合同条款作出明确的约定，避免发生类似的纠纷。

本版文字：崔玉珍 申丽娜 版式设计：高琪