

帮办进行时

顾客定制地板 多处出现崩漆情况 记者全力帮办 厂家承诺修复并补偿

2020年7月14日,沈阳市民李女士花费11万余元,在安信地板浑南店购买定制地板251平方米。**铺装完毕,入住新房,可还没到一年,地板出现多处掉色、崩漆、鼓包。**

李女士联系安信地板浑南店和安信伟光(上海)木材有限公司,工作人员上门取样并寄回上海总部,她得到的答复是“漆面附着力合格”“并无质量问题”,解决办法是“漆面修复”“延保至3年”以及“一定范围内合理补偿”。

3月14日,李女士表示这样的解决方案无法接受,“我的要求很简单,就是按我选的定制地板的样块标准更换全屋地板。”

李女士向辽沈晚报记者展示了一张照片,画面显示她家客厅的地板上贴着21张“小纸条”。“最初发现地板鼓包,就通知了安信地板沈阳店,2021年8月3日工作人员和维修工人来检查地板,工人发现崩漆的地方就贴个小纸条……”3月14日,李女士说。

她拿出一张“安信地板产品及辅料出库单”,显示地板购买时间为2020年7月14日,地板材种型号为“实木铁霜雾灰”,面积为251平方米,单价459元,合计115209元。

随着时间推移 漆面成片剥落

3月14日,李女士的丈夫表示维修工人登门检查地板鼓包时距铺装完毕还不满1年。“当时我们只发现地板鼓包,但工人师傅检查时发现了细小的崩漆,多数在地板接缝的地方,光是客厅就发现超过20处崩漆。”

从那时起,李女士和爱人开始留意家中地板的变化。“随着时间推移,崩漆、鼓包、掉色越来越多,有的地方漆面成片剥落,有的地方掉色



李女士家中,多处地板漆面崩裂脱落。

几乎露出了底漆……”李女士说。

对于地板崩漆的原因,李女士表示安信地板上海总部的回应大意为“产品符合国家标准,光泽度没有明显差异,手感也没有明显差异,漆面附着力合格,崩漆原因较难查明”。

用户:对安信的回应表示质疑

对于安信地板上海总部的回应,李女士的丈夫提出了质疑。他表示共收到4个电子文档,其中两个回应地板问题,另两个是安信地板的抽样检测报告。“安信对于地板掉色、崩漆的回应,我无法接受。”他表示,安信地板称产品符合国家标准、各项指标参数合格,“地板鼓包、崩漆、掉色是肉眼可见的事实,他们的回应却说产品合格。”

“产品已经出现质量问题,安信地板不但声称产品没问题,还让我去找检测机构送检,这是什么逻辑?”李女士的丈夫表示。

3月14日,李女士表示她和爱人提出的解决

辽沈晚报记者 李毅 摄

方案是按样块标准更换全屋地板,“到现在连我家地板的检测报告都没看到,希望安信能提供。”

安信:跟施工队碰可行方案

3月14日,辽沈晚报记者就此事与安信地板浑南店工作人员取得联系。3月15日,安信地板东北区负责人左女士联系辽沈晚报记者并发来6个电子文本,其中第6个电子文本内容显示:鉴于该问题(注:地板崩漆)目前较难查明直接成因……由我司安排人员……进行漆面修复……修复好之后,我司愿意作出一定范围内的合理补偿,同时以重新发放质保卡的方式,对地板的原质保期限延长至3年,以表达我司的歉意。

对于李女士和丈夫提出的“按样块标准更换全屋地板”,左女士表示“再跟施工队碰一下可行方案”。

辽沈晚报记者 李毅

案例指导

确定商家“明知故卖” 可锁定十倍赔偿

“这么贵的燕窝,根本没法吃。外包装上连个说明都没有,就说是进口的都这样,还不给退货。我只能起诉了。”鞍山市消费者李某表示。

昨日,辽宁省高级人民法院发布的案例显示,商家因“明知”食品不合格而销售,被终审判决10倍赔偿。

李某通过微信与某燕窝参茸公司经营者刘某联系,在刘某处“下单”购买了产自于马来西亚沙巴的燕窝,以每公斤34250元的价格购买了2公斤,共支付价款68500元。

收货后,李某却发现燕窝存在质量问题,不但不能正常食用,且外包装无任何标识,怀疑自己买到了伪劣商品。多次沟通中,某燕窝参茸公司始终以进口燕窝无法退货为由,拒绝了李某的退货请求。

李某将该公司和经营者刘某诉至法院,要求赔偿购买燕窝损失68500元,同时要求支付货款十倍的赔偿金685000元。

一审中,双方对于燕窝是否存在质量问题进行了司法鉴定。鉴定结论显示,涉案燕窝中的“亚硝酸盐”含量严重超标,属于不合格食品。

一审法院判决,销售方退还李某支付的68500元并给予十倍赔偿685000元。

二审中,双方仍然围绕燕窝的质量及产地等问题进行了辩论。二审法院最终认定:该公司和经营者销售的食品是不符合食品安全标准的食品,并且其未能提供所售食品的合法进货来源、未依法履行进货查验义务,属“明知”销售食品不合格行为,故维持了一审判决。

“该案赔偿标的额近70万元,虽数额较大,但是严格适用法律作出的认定。”办案法官表示。

《食品安全法》第148条第2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一千元的,为一千元。

2021年1月1日修订施行的《最高人民法院关于审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释(一)》,对食品安全民事责任主体认定、赔偿责任承担以及诉讼程序等方面作了进一步明确。根据该解释规定,经营者只有在“明知”是不符合食品安全标准的食品时才承担惩罚性赔偿责任。

因此,“明知”的判断至关重要。该解释第六条对较为常见的、能够认定为经营者“明知”的情形进行了列举。

本案正是适用了上述司法解释中第六条中“(二)未能提供所售食品的合法进货来源的”及“(四)未依法履行进货查验义务的”的情形,认定销售者构成“明知”出售的食品是不符合安全标准的食品。”办案法官介绍。

辽沈晚报记者 隋冠卓

“天天315帮办”参与方式

1. 投诉电话:024-22699110
2. 关注“辽沈晚报”微信公众号并在后台留言。
3. 扫描二维码,加入“辽沈晚报315维权帮办群”。



为市民服务、为消费维权,辽沈晚报“天天315帮办”专版面向全省广大消费者征集消费维权投诉线索。

本报发起消费维权线索征集! 以下这些内容都将是我们要关注的焦点: 误导消费、汽车质量问题、虚假宣传、医美乱象、房屋装修陷阱、商家违约拒绝退款、互联网平台泄露个人隐私等。如果您遭遇类似这些情况,都可以向《辽沈晚报》进行投诉。

在收到线索后,帮办记者将第一时间快速行动,通过实地调查走访,与职能部门联动,咨询相关法律专家,协助消费者维护自身的合法权益,帮办解决您在消费过程中遭遇到的问题。

辽沈晚报首席记者 康科峰

4岁娃淘气堡撞到护栏 眼角撞破送医缝5针

锦州的苗女士向记者反映,孙子在锦州万达广场内的“快乐星”游乐场玩耍,眼角撞到了护栏处突出的六角螺栓上,鲜血染湿了衣裤,后送医缝了5针,“最不能接受的是,孩子受伤后,两名工作人员对孩子不管不问,态度十分冷漠。”

昨日,距离孩子受伤已经10天了,苗女士带孙子到医院对眼睛做了初步检查,担心外伤对孩子的眼睛造成影响,“医生说,现在两个眼睛的视力存在差异,还需进一步观察。”

苗女士回忆起孙子受伤的经历时仍心有余悸,总能回想起孩子浑身是血大哭的场景。

苗女士称,3月5日20时左右,孩子在爸爸的带领下一起到锦州万达广场三楼的“快乐星”游乐场玩,孩子在攀爬的过程中,眼角被没有包边的螺栓头划伤,裂开了近两厘米的口子,“等儿媳赶到那里时,孩子的衣服和裤子上面全是血,两名工作人员一人忙着收款,另一人在忙着自己手头的工作。当时还听到了服务员与老板的通话,对孩子受伤一事抱以无所谓的态度,无一丝歉意。”

事后,市场监督管理局对孩子受伤一事进行了调查,“快乐星”负责人只愿意承担孩子当天晚上的治疗费用。

苗女士称,孩子眼角缝合处刚刚进行了拆线,留下疤痕是一定的了,为了减少疤痕对容貌的影响,“接下来还要做去疤方面的治疗,药膏、激光去疤治疗都需要一笔不小的费用,‘快乐星’的赔偿方案我不接受。”

孩子受伤后最不愿意提及的就是游乐场,或许随着时间的推移创伤对他的影响才会逐渐减弱,但孩子父母却不住地自责,“我们没照顾好孩子,但更需要商家真正地负起责任来,不能让儿童娱乐设施存在安全隐患。”

记者查询到,锦州万达广场内的“快乐星”今年1月才注册,距离此次孩童受伤仅1个半月。昨日,“快乐星”负责人王先生在电话中告诉记者,孩子受伤的区域原本是有包边的,因为淘气堡开业时正处于春节前,属于旺季,人比较多,包边掉了,工作人员也未发现,最终酿成顾客受伤的后果,“我们有保险,更不可能不管,目前正在与家长协调解决这件事。”

辽沈晚报记者 金国建 受访者供图



惹祸的是方管上六角螺栓帽。



孩子撞破眼角,缝了五针。