

地板变形投诉费尽周折 装饰公司推诿消极处理

投诉人：栾先生

投诉时间：7 月 2 日

去年上半年，我与某家居装饰集团签订了包工包料的装修合同，装修工程于 10 月完工。从今年 1 月份起，我陆续发现二楼部分地板存在变形起拱、塌陷等问题，我立即将有关情况反馈给某家居装饰公司。

◆记者连线

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员几经周折，终于联系到家居装饰公司的负责人郭总，向其反馈了栾先生前期与其公司的沟通情况，郭总表示会尽快拿出处理方案。

经消保委多次催促，今年 4 月，地板供应商终于再次派出师傅上门确认问题，随后给出的意见是：初步怀疑是地面防潮处理没做好，而非地板本身质量问题。二楼地板普遍有问题需全部更换，从简易可行的角度出发，对部分被家具压住且不影响其他地板更换的部分可不作处理。

根据此建议，栾先生向家居装饰公司提出两个方案：一是仍用目前型号的地板，只拆部分家具，拆装费用由家居装饰公司承担，家居装饰公司需承诺两年内不可再出现问题；二是二楼地板全部更换其他品牌的地板，所

◆律师说法

如今几个月过去了，问题依然没有得到解决，栾先生该如何维权？我们请上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师为栾先生支招。

金玮律师分析认为，栾先生与家居装饰公司签订的是包工包料的装修合同，故该家居装饰公司应保证该地板质量与装修质量符合约定，并提供维保服务。而从栾先生所述的遭遇而言，显然该家居装饰公司提供的地板质量与装修服务不符合约定，应该承担违约责任。

■简讯

市质监

查处一辆非法加油车

□记者 王建慧

本报讯 近日，市质监局执法总队根据举报，联合浦东公安分局外高桥分区指挥部，在曹路镇赵桥村赵家沟桥附近查处一辆非法加油车。

经查，储油桶中库存待销售的油品为汽油，现场初步检定，涉嫌油品存在严重质量问题。经现场统计，该加油车的储油罐中库存待销售的汽油共计 1.34 吨。执法人员依法对上述油品进行抽样送检，并由公安机关对涉案油品进行依法处置。当事人违法经营汽油的行为已经违反刑法相关规定，涉嫌非法经营，目前该案已移送至浦东公安机关作进一步处理。

近年来，市局执法总队联合市场监管、公安、城管等部门深入开展非法加油车执法行动，至今共查获非法加油车（点）10 辆（处），立案 8 起，移送公安部门 2 起，查获涉案油品 40000 余升，货值金额 20 万余元。

浦东

专项整治燃气助动车

□记者 王建慧

本报讯 浦东新区市场监管局（质量发展局）开展为期 5 个月的燃气助动车专项整治工作，取得了良好的整治成效。

通过地毯式排摸，共检查相关企业 793 家，未发现违法违规行为。其中，加气站 2 家

家居装饰公司随后通知地板供应商上门检查，地板供应商建议通过截短部分地板处理。这个处理虽然影响美观，但为了免去拆除家具的麻烦，我只好同意。

今年 1 月份正式入住后，我发现又有几个房间的地板陆续出现变形拱起，且踩上去有异响。我多次向家居装饰公司反映，对方再次安排地板供应商上门检测，师傅检查后

有家具拆装费用由家居装饰公司承担。

上述方案提出后，地板供应商的答复是：经上门检测，地板含水率明显过高，造成接口处膨胀而引起拼接处有高低差，非地板质量问题，有可能是使用不当、泡水、拖地等室内湿度过大等原因导致，公司不承担责任。

但栾先生明确回应：房间没有泡水，没有用过湿拖把拖地。在另一房间，同时铺设另一品牌地板，而且在阳台旁，受潮浸水概率远高于二楼，却没有出现类似问题。对于地板供应商称“地板适合的空气湿度为 40—60”一说，栾先生表示，最近天气晴朗，测得室内湿度是 64，在这种天气条件下地板已开始缩水，部分甚至出现 1mm 的缝隙。经消保委多次联系协调，双方最终无法达成

“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。”金玮律师告诉记者，根据《消费者权益保护法》第 52 条的规定，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。“所以，该家居装饰公司还应该向栾先生承担相应的民

认为，地板变形范围太大，无法修理，建议全部更换。但家居装饰公司不认可检测员的建议，声称地板变形是“回潮天”所致，需过了梅雨季节再看。

之后，我多次与家居装饰公司沟通无果，只能向消保委求助，要求对方查明地板是质量问题还是安装不当所致，并要求全部重新铺设，赔偿相关费用。

一致意见。

根据《消费者权益保护法》第 23、52 条规定的规定，家居装饰公司所提供的是包工包料的装修服务，对地板的质量和安装都有质量保证义务。消保委认为，栾先生的地板在正常使用的情况下变形起拱，不管是地板本身质量不合格还是施工不当导致的问题，家居装饰公司作为地板材料和施工服务提供商者，质量保证义务显然没有履行到位。

“栾先生根据受损情况要求家居装饰公司承担相应的责任，合情合理。”消保委表示，家居装饰公司采用拖延时间、推诿责任的消极处理方式，有损企业信誉，损害了栾先生的合法权益，希望家居装饰公司能够正视问题，积极跟进处理，尽快帮助栾先生解决问题。

事责任。”

金玮律师表示，该家居装饰公司现以拖延时间、推诿责任等方式消极处理，侵害了栾先生的合法权益，栾先生有权通过向人民法院起诉等方式维护自身的合法权益。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择装修公司时，应选择商誉良好、服务质量有保证的企业，并在合同中对相关质量标准予以明确约定，尽可能避免纠纷的发生。

法治报记者 王建慧

■主笔闲话

监督主体不能缺失

近日，多地持续高温，有高温作业者仍没领到高温津贴，怎么办？

“专家表示，用人单位未按规定发放高温津贴的，劳动者可以向人力资源社会保障部门举报投诉，或者依法申请调解、仲裁、提起诉讼。用人单位对劳动者从事高温天气作业情况及高温津贴发放情况承担举证责任。”这是本报今日报道的结尾语。

问题似乎解决了？笔者认为，没有完全解决，对部分缺少文化、不善言辞、担心丢饭碗、不懂投诉途径的劳动者来说，还是会困难重重。

高温津贴属于劳动报酬，拒绝发放或克扣，均属于违反劳动法的行为，理当受到法律惩处。关键问题是，发放单位是执行主体，监督主体却偏偏缺失。单位执行得如何？没有明确的监督主体，还是用“民不举，官不究”的老套路来处理，实际上是一种懒政的表现。

笔者建议，把监督主体明确起来，有所作为，不要让劳动者高温劳作之余，还要为维权而到处奔波。

一个社会文明进步的程度如何？只要看对底层弱势群体的态度。该如何改？不用笔者这个外行来多说了吧。

王建慧

一周之“最”

最“假”的卷烟

近日，广州天河警方接群众举报，有人在微信上销售假冒伪劣卷烟。专案组根据已掌握的信息，深入调查走访和多方摸排，最终锁定福建诏安籍男子张某有重大嫌疑。专案组获悉，张某将在广州机场高速人和收费站接一批新购进的假冒“利×”牌卷烟。

办案民警迅速行动，抓获张某等 3 名犯罪嫌疑人，扣押涉案商务车 1 辆，车内装有“利×”牌卷烟 6 万支。与此同时，另一组民警将仍在原地等待的送货司机苏某抓获。经烟草产品质量监督检验部门检验，确认查获卷烟样品均为假冒注册商标且伪劣卷烟，涉案价值高达 140 万元。

张某的仓库内有一台专用卷烟激光打码机，从外地运回的成品伪劣卷烟，会在卷烟外包装上打印烟草专卖标识码，包装后再销售。警方从张某的手机和记账本中发现，为了更隐蔽并绕开中间环节，张某采用“微商+快递”的销售方式，将假烟分销到各零售户。目前，该案仍在进一步侦办中。

最“假”的食盐

近日，一女子保某拽着男子李某到云南省曲靖市公安局麒麟公安分局文华派出所报警称，自己向李某文购买了 30 吨“白象牌”食盐，在销售过程中发现为假盐。

接报后，民警在辖区一仓库查获李某销售给保某的“白象牌”加碘精制食盐 13 吨。曲靖市盐务管理局工作人员当场对查获的“白象牌”食盐进行随机抽样取证。经鉴定，该批“白象牌”精制食盐为假冒商品。

经查，2017 年 12 月 2 日，马某受生伙伴彭某邀约做“翻包盐”生意，由马某负责联系销路。这伙人翻包用的食盐是向四川乐山联峰盐化有限责任公司购买的嘉州牌散装盐，每吨 580 元。散装盐经过翻包摇身变成精制食盐后，以 3000 元到 3300 元一吨不等的价格卖出，从中谋取暴利。

自 2018 年 1 月至查获之日，马某将翻包的食盐以低价卖给曲靖的邹某以及昆明、宜良、景洪、保山昌宁等地，共计 360 余吨。

目前，犯罪嫌疑人马某等 6 人因涉嫌生产、销售伪劣产品罪，已被麒麟公安分局依法移送起诉。

王建慧 整理