

净水器坏了商家不保修 “人为损坏”绝非挡箭牌

投诉人：林女士
投诉时间：2019 年 12 月

随着净水器的普及和应用，人们的饮水方式也在逐渐改变，由早期喝烧开的自来水，慢慢转变为喝桶装水，到现在喝净水器净化的水。家用净水器的核心部件是滤芯，必须定期查看和维护更换，然而更换滤芯、故障报修等净水器售后服务，就成了消费者

广为诟病的问题，引发了较多的投诉。
2019 年 3 月，林女士通过某品牌的官网平台购买了一台净水器，内置 3 个滤芯，使用说明上注明滤芯可自行购买更换，其中一级滤芯一般 9 个月更换 1 次。
林女士为了提高家人和孩子的饮水安全，2019 年 9 月，她在该品牌官网平台购买了一级滤芯，自己动手更换了一级滤芯。换好之后，净水器一开始出水量较少，过了

几天，设备直接罢工不出水了。
林女士马上致电客服进行保修，维修师傅来了两次都没有解决，先是说林女士购买的滤芯不对，后来又说滤芯安装不当，最后更指出是林女士人为故障导致的不出水，不能进行保修。
事情一拖再拖，理由一再变更，林女士对此无法接受，故致电 12315 进行投诉，要求该公司重派其他工作人员上门服务检测。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委收到林女士的投诉后，工作人员立即与净水器商家的客服取得了联系，向其说明情况，希望能解决问题。
该商家平台的客服告诉工作人员，“针对林女士的投诉，公司前期安排了消费者所在地的分公司上门检修，分公司反馈维保人员已进行检查，是人为问题导致，无法进行维保。”
对于这样的答复，消保委工作人员耐心与商家协商，并建议商家不要采用一票否决制，应做到诚信经营，恪守社会公德，重新派其他维保人员再一次上门服务检测。
一周后，商家来电回复，公司相关负责

人对此情况比较重视，已再次派人上门服务，确定了净水器不出水的原因：一方面是消费者更换滤芯时的操作问题，另一方面是设备的主板电脑发生了故障。
经消保委与商家多次协调，商家最终同意为林女士免费更换一台新的净水器，林女士表示满意和接受。
对于林女士所遭遇的消费投诉纠纷，浦东新区消保委提醒消费者，当遇到类似事件时，首先要明确告知经营者不要随便处理该商品，主张将有争议的商品送法定的检测机构检测以明确责任，同时保留好证据。如果双方对商品质量原因出现意见分歧，要送往

法定部门鉴定时，应与经营者共同送去检测，以免出现异议；按有关法律，检测和鉴定费用应由经营者先行垫付，并且根据《消法》规定，机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。
浦东新区消保委同时提醒生产厂家，“人为损坏”不是挡箭牌，重视消费者使用体验，积极回应消费者的诉求，及时解决消费者遇到的困难，应该成为品牌的服务理念，进而推动产品的优化，提升消费者的生活品质。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，“人为损坏”一说并非商家的“挡箭牌”，商家应承担相应的举证责任，而不应如此轻易、简单地归责于消费者。
“就林女士的遭遇而言，商家如认为商品系人为损坏而不属于保修范畴，应提供相应的检测报告作为依据，而非仅凭维修人员的‘一张嘴’。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第二十三条第三款的规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

金玮律师还指出，如消费者与商家就产品问题原因存在争议的，可共同交由鉴定机构予以检测鉴定，以厘清责任；消费者也可以向法院提起诉讼，届时由法院委托鉴定机构对所涉产品问题予以检测并出具鉴定意见，法院最终将依据司法鉴定意见与相关情况判决商家是否应当承担责任以及所应承担的责任比例。
此外，金玮律师提醒商家，切勿忽视消费者的合法权益和客户体验，不能就消费者所遭遇的产品问题一概以“人为损坏”为由推诿，否则消费者必将选择“用脚”投票；同时，也提醒消费者，切勿轻信商家“人为损坏”的推诿之词，可要求商家出具相关检

测报告等，并视情决定是否需要另行委托鉴定，维护自身的合法权益。
（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）
记者 金勇

简讯

上海海关
助力新鲜水果快速通关

□记者 陈颖婷 通讯员 杨知洁 罗臻

本报讯 近日，上海海关所属外港海关对本月内第 12 批泰国椰子实施现场检疫，未截获疫情后快速放行。三月以来，外港海关查验泰国椰子 11 批，重量 201 吨，直接放行 99 批，重量 2088 吨，口岸直接放行的数量占比 90%左右，通关效率大幅提升，企业的物流和时间成本大幅降低。
近日来，随着国内新冠疫情逐渐平稳，企业逐渐复工复产，百姓生活也逐渐步入正轨，上海口岸进口水果量也逐渐恢复。根据《上海海关贯彻落实总署部署精神，支持企业复工复产稳增长促发展措施》的要求，上海海关在做好疫情防控的同时，加快水果等民生保障物资的通关速度，做到进境动植物检疫许可证审批“随报随批”，进境水果口岸查验“随到随查”，送检实验室检测“随到随检”。

金山工业区
通过直播方式招商

□见习记者 张叶荷 通讯员 纪鹤

本报讯 在新冠肺炎疫情防控的特殊时期，客户请不进来，招商员又走不出去，那么如何有效解决招商难题？近日，金山工业园区的招商员们通过直播的方式进行招商。目前，金山工业园区一季度已签约 21 个项目，计划总投资 50.9 亿元。
近日，金山工业区许多招商员在办公室里都是一副“主播”装备，面对手机视频侃侃而谈。直播从公司展厅、园区发展历程、园区产业介绍，再到相关政策解读。面对严峻的疫情形势，金山工业区招商团队迅速改变工作策略，由传统登门拜访、“面对面”招商方式向远程对接、“屏对屏”“零接触”式招商方式转变。积极推行“连线”洽谈、“视频”签约、“邮寄”签约、“线上”服务，充分利用公众号、微信等网络平台，进行产业推介。持续做好长期跟踪项目的深化，做到招商热情不减、招商劲头不减。

嘉定区卫生健康委监督所
开辟“绿色通道”快速审批

□记者 陈颖婷 通讯员 郑丽敏

本报讯 日前，嘉定区卫生健康委监督所审核许可服务科开辟“绿色通道”，快速为辖区医疗机构办理“互联网诊疗”服务许可，让老百姓宅家看医生的梦想加速成真。
为切实解决人民群众在疫情防控期间看病、配药的难点问题，近日，嘉定区三家社区卫生服务中心率先响应，申请增加“互联网诊疗”服务窗口，以往办理此类业务需要二十个工作日。窗口工作人员急群众所急、想群众所想，在区卫生健康委的指导下，开启“极速”模式，收到申请材料当日就完成了许可初审、受理、审核等流程，在获得审批意见后，及时完成了医疗机构执业许可证的制证、通知领证和送达，全程办理时间不到 15 个工作日。三家申请办理的医疗机构都没想到这么快就能获得许可，立即上线“互联网诊疗”服务，纷纷为窗口人员的工作效率点赞。

一周之“最”

最“来路不明”的消毒液

近日，湖北省孝感市市场监管局查获一起销售假冒伪劣 84 消毒液案件，决定对孝感养天和康泓药品零售连锁有限公司后湖店罚没金额 29.4 万元，并将上游供货商移送司法机关立案侦查。

2 月 1 日，孝感市市场监管局对孝感养天和康泓药品零售连锁有限公司后湖店进行执法检查，发现其销售的 84 消毒液货源来路不明。经调查，当事人销售的标称冀蓝牌 84 消毒液的产品的厂名厂址系伪造，属于假冒产品，且产品质量不符合国家标准。该局依据《产品质量法》《商标法》的相关规定，责令当事人立即

改正违法行为，没收尚未销售的不合格 84 消毒液产品，罚没款合计 29.4 万元。同时，将该批 84 消毒液产品供货商涉嫌犯罪线索移送公安机关立案侦查，并抄送检察机关。
经公安机关提请逮捕，孝感市检察院对上游供货商桂某、杨某以销售伪劣产品罪作出批捕决定。
（金勇 整理）

主笔闲话



昨天，沈阳一家名为“杨妈妈粥店”的店突然在社交媒体上“火”了，起因是店门口挂了一幅令人极度不适的横幅，上面书写着“热烈祝贺某国疫情 祝某国疫帆风顺长长久久”。随后，该照片被传到了社交媒体，引发了很大的争论。
当前，新冠疫情肆虐全球，数十万人确诊，上万人罹难，新冠病毒已经成为了全世界共同的敌人。我国在遭受新冠病毒的疯狂攻击后，通过上下一心，共同抗疫，付出了极大的代价，终于基本控制住

商家不能胡说八道

了疫情的传播，取得了阶段性的成效。此中艰辛，让人慨叹。无数医护人员的“逆行”，社区工作者的守护，志愿者的付出，以及每一个国人安守在家，才有了当下复工复产的契机。但并不意味着疫情已经远离，输入型病例仍然存在，抗疫之路依然漫长。同时，国外疫情进入爆发期，全人类都开始与新冠病毒进行抗争，冀望早日战胜病毒，还人类一个安定的家园。
而这家粥店却打出了这种横幅，实在是让人无语。是否会因此造成恶劣的影响姑且不论，仅从最起码作为人的同理心来说就无法接受。假如，前段时间，当中国

全力对抗新冠病毒的时候，如果有外国餐饮店在门口打出类似的横幅，相信任何一个中国人，都绝对无法接受。国与国之间也许会有利益的冲突甚至摩擦，但人与人之间不该有如此的恶意。别的不说，当初其他一些国家的义举曾感动了无数的国人，如今疫情刚趋于缓和，就用如此的横幅回敬他人，这样的行为未免太无耻了吧！
这样的横幅如此不合适，相关的执法监管部门不能坐视不管，应该尽快依法依规对其进行处理，消除不良影响。
金勇