买张床半个月就断了 商家多次推诿不退货

□记者 金勇

左女士网购了一张床，用了半个月左右，床就断了，5根承重棍断了3根。由于事发在今年春节期间，店家以售后没上班为由多次推诿。春节后，店家又表示床已经用过，不能更换，只同意补发几根承重棍。产品质量不过关，售后服务也不到位，左女士对该店家失去了信任，只希望能尽快退货。由此，双方产生了分歧，那左女士该如何维权呢？

律师分析认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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，没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。如左女士与该店无法协商一致，建议持有关证据材料，向人民法院起诉要求该店依法承担相应的责任。

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

【事由】

去年双十一期间，左女士在天猫一家居旗舰店买了一张床。到货后，左女士安装时发现床头的一块白板裂了一条20厘米长的裂纹，当即要求更换。经过一番沟通，虽然店家同意更换，但左女士直到去年12月18日才收到更换的板子。

由于新床放在新家，直到今年1月12日，左女士才开始用这张床。可仅过了半个月，床就断了，5根承重棍断了3根。2月1日，左女士就此事与店家沟通，强烈要求退货退款，但对方却表示售后没上班，要春节后才能处理。

2月9日，左女士再次与店家联系。店方却表示不能退货，因为左女士已经用过了这张床，但可以补发几根承重棍。对于店方的表态，左女士非常失望，同时也无法再信任该店商品的质量，她说，“谁知道用几天哪里再坏，现在就想退货。”

左女士存有床出问题的照片，以及沟通协商截图，希望通过合法途径维护自己的权益。

【律师说法】

上海想实律师事务所合伙人崔瑶律师分析认为，根据《中华人民共和国产品质量法》规定，生产者应当对其生产的产品质量负责，产品质量应当符合下列要求：（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；（二）具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；（三）符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。现左女士在天猫某家居旗舰店购买的床在使用半个月左右后，5根承重棍便断了3根，睡眠过程中承重棍断裂可能会危害人身安全，故初步认定该产品存在质量问题。

崔瑶律师认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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，没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

同时，崔瑶律师还建议，如果左女士与该家居旗舰店无法协商一致，建议持有关证据材料，向人民法院起诉要求该店依法承担相应的责任。

疫情期间收入受影响 无力承担房租想退租

去年，我在上海找到一份工作，收入不错，然后与某中介公司签署一份租赁合同，房租4000元，押金4000元。因疫情影响，公司的业绩大幅下滑，我的收入也锐减，无力继续承担4000元的租金，想要申请退租。合同有一条是不可抗力因素可以无责退租。联系中介公司给的答复是：疫情是不可抗力因素，但是可以换工作啊。对方不同意退租，并称不继续租就算违约要扣掉押金。我就此联系12315协调无果，中介不认可处理方案，请问我该怎么办？ 朴先生

【解答】

朴先生，您好！根据《中华人民共和国民法总则》规定，不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。在您的事件中，您是否可以以租赁合同中的不可抗力为由主张免责，应当根据合同义务的影响程度进行判断。您作为承租人，虽因疫情引起收入大幅下降，无力继续承担原定租金，但该风险尚不足以构成您不能预见和不能克服的理由。因为在房屋租赁合同签订时，承租人是能够预见到房屋租赁过程中有发生收入降低、丧失工作等的风险。虽然风险发生的原因是未知的，但风险是在签约时可以被预见的，也能在发生时通过各种方法去克服的，所以您以公司业绩大幅下滑，收入锐减，作为不可抗力而主张无责退租的依据不足。建议您保存因疫情而收入大幅下滑的有关证据，与中介公司协商迟延支付租金或解除双方租赁合同。

返聘员工坐班车遇车祸 单位不予报销自费费用

我父亲退休后被原单位返聘。前段时间，他在坐单位班车上班途中遇车祸，受撞击后肋部出现多处骨折，送医院经历手术治疗，如今已逐渐康复。相关治疗费用自费8万元，至今公司不予报销。如何申请赔付？ 李小姐

【解答】

李小姐，您好！您的父亲已达到法定退休年龄，根据《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释（三）》规定，用人单位与其招用的已经依法享受养老保险待遇或领取退休金的人员发生用工争议，向人民法院提起诉讼的，人民法院应当按劳务关系处理。因此，您父亲与单位之间构成的是劳务关系。根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》规定，雇员在从事雇佣活动中遭受人身损害，雇主应当承担赔偿责任。据此，您父亲乘坐单位班车上班途中遭遇车祸受伤，可以通过民事诉讼向单位主张人身损害赔偿。

私自转让彩票店 被停机无法经营

去年，我认识的一个朋友发布彩票店转让的消息，我就想着接下来营业，签订转让协议营业一周后，突然被体彩中心工作人员告知彩票店不能私自转让，然后就被停机处理。于是，我找转让人商量，要求他退还我的转让费10万元，店还给他，但是他不同意。我就到法院起诉，请求判决合同无效，退还我的转让费，但是法院以彩票管理条例是管理性文件，不是强制性文件，判决我败诉，后来我又上述到中院，还是一样的结果。如今我拿不回转让费，也无法卖彩票，请问该怎么办？ 乔小姐

【解答】

乔小姐，您好！您以彩票店不能私自转让为由向人民法院起诉，要求判决合同无效，法院既然未支持您的诉讼请求，也就意味着法院在认定事实中会确认您与朋友之间的彩票店转让合同是合法有效的。对于合法有效的合同，受《中华人民共和国合同法》保护，根据法律规定，对于合同解除、终止的问题，合同有约定的从约定，没有约定的可以适用法定解除。因此请您审视合同条款，如您所述的情形符合合同约定的解除条件，您可以按照合同约定执行解除程序。但若合同未约定解除，鉴于您在营业一周即被停机处理，您与对方之间的合同目的客观上无法继续履行，且该事实系您朋友有意隐瞒，故建议您在固定有关证据后，向朋友发函要求其在合理期限内为您解决彩票店的经营问题，否则您可向人民法院起诉依法解除双方的合同，并要求其退款。

老人不要赡养费 只想让孩子照顾

我家中有父母，年事已高，我也有多个兄弟姐妹，他们轮流照顾老人。我和父母关系不好，曾因为一些矛盾闹得很不愉快，前几年都是按照调解的结果，每月支付赡养费。但现在他们要求“不要钱，就要我去做饭照顾”，我不同意，我希望仍旧按照原来的方式支付赡养费即可。于是兄弟姐妹及父母就要再次法院见，我该如何应对？ 王女士

【解答】

王女士，您好！根据《中华人民共和国老年人权益保障法》规定，赡养人应当履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务，照顾老年人的特殊需要，赡养人是指老年人的子女以及其他依法负有赡养义务的人。由此可见，作为子女，您的赡养义务不仅仅只有经济上的供养，还包括精神上的抚慰。如您很少照顾父母，即便您已支付了赡养费，父母仍有权要求您提供精神和感情上的照顾。在审判实践中，对于类似事件，父母就孩子赡养义务诉诸法庭的，只要子女有能力提供精神照顾能力的，法院是会依法判决子女定期探视父母，以履行精神赡养义务。

健身房更换私教 能否申请退款

我在一家健身房买了年卡，同时还请了私教。这个私教的课上得非常好，我也是之前体验后才决定买私教课。没想到这个教练因为私人原因辞职，健身房就单方面更换了私教课教练。合同中写明私教课不能退款，但没说具体情况。但新来的教练体验不太好，我也不想再继续学了。请问可以申请私教课的退款吗？ 薛先生

【解答】

薛先生，您好！您是否可以申请私教课的退款，应视您与健身房的协议而定。如果协议中明确约定指定健身私人教练，现该指定教练辞职，您与健身房之间的私教课客观上无法继续履行，即便合同中写明了私教课不能退款，您依然有权以《中华人民共和国合同法》规定的合同目的无法履行而主张合同解除，要求健身房退款。但若协议中只约定提供私教课，未约定具体的私人教练，您单方主张退款，若没有其他证据支持的情况下，恐有风险。建议进一步查看健身房单方面更换私教课教练，以及更换私教课教练的资质等行为是否符合合同约定。

买手机做活动送手机壳 退货要扣除手机壳原价

我购买手机时支付5999元，当时可以加1元获得手机壳，因为买完后不想要想退货，手机壳却找不到了，商家要扣除手机壳原价金额194元，请问商家这样的要求合理合法吗？ 龙先生

【解答】

龙先生，您好！您在商家购买手机，与商家之间构成买卖合同关系，你们之间的争议适用《中华人民共和国合同法》的有关规定。您在购买手机时，商家给予的1元手机壳的优惠，系基于买卖合同而提供的一种优惠促销行为，这是从属于买卖合同而产生的权利义务，您必须先履行购买手机的义务，才能享受优惠购买手机壳的权利。现您主张退货，即双方的买卖合同终止，已履行的应返还，故当您退手机时，应同时就优惠的手机壳进行退货处理，如果不退货仍以1元的优惠价享受手机壳的购买，则对商家来说是不公平的。根据合同法的精神，有约定的从约定。如您购买手机与商家建立买卖合同关系时，已就手机壳的原价达成合意，则商家有依据向您主张手机壳按原价购买，若你们双方在手机买卖时没有约定过手机壳的原价，则建议您与商家协商处理。

本版问题由特约上海想实律师事务所合伙人 崔瑶律师 王唯贤律师回答，仅供参考。 金勇 整理