

智能坐便器总“罢工” 节假日不维修怎么办

投诉人：张先生
投诉时间：2021 年 3 月

近年来，全智能家居的理念逐渐渗透进广大消费者的日常生活中。其中，智能坐便器引起了消费者的广泛关注。具有杀菌、消毒功能的智能坐便器，相对于传统的坐便器，减少了人体的直接接触，降低了交叉感染的风险。

张先生去年购买了一款全自动坐便器，这个坐便器的卖点在于：整个坐便器只有一个按钮，全过程都靠电脑检测判断完成。张

先生反映，销售人员介绍产品时称，旧款带水箱的智能坐便器有两条水管，一条是水箱冲洗坐便器的，另一条是直接连接盖板喷头冲水。但现在的智能坐便器是没有水箱的，直接连接自来水管清洁，不易产生细菌滋生，减少坐便器的细菌和异味，并且做工非常精美，体积也非常小。

听完介绍，张先生非常心动，当场支付 2 万元购买了这款智能坐便器，商家给予张先生 5 年的质保。

没想到购买后才 10 多天，这款智能坐便器就停工了。张先生与客服人员联系，对

方售后服务人员更换了一块电脑板后，坐便器就可以正常使用了。但时隔几个月后，相同的故障又出现了，而且由于恰逢春节，对方表示网点工作人员已经放假，要等到二月底才能联系维修处理。

因这款智能坐便器的设计原理，所有的操作都要经过电脑板进行控制，一旦电脑板出现故障，连最基本的冲水功能都无法使用。家里又住了两位七旬老人，坐便器故障给生活带来了极大的不方便，张先生非常着急。在沟通无果的情况下，只好投诉到浦东新区消保委寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委工作人员接到张先生的投诉后，立即与该商家客服人员联系，对方客服人员依然表示暂时无法维修。消保委工作人员没有放弃，想消费者所想，急消费者所急，与该品牌客服和客服领导再三沟通，要求对方考虑消费者的特殊情况以及产品是生活中不可或缺的必需品，一定要想办法尽快处理。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家应按照与消费者之间的约定提供售后服务，如双方约定或商家承诺节假日仍照常提供售后服务的，则商家应当履行约定与承诺，为消费者提供相应服务。

“就消费者张先生的遭遇而言，节日期间维修人员紧缺虽属情有可原，但商家应考虑消费者的实际情况，然后尽可能及时安排人员上门维修。”金玮律师表示，节假日不应成为商家拒绝提供售后服务的托词与理由。

“如商品多次出现相同故障，且修理后仍不能正常使用的，则消费者有权要求商家

客服人员将此事上报到总部后，公司派应急工作人员联系了张先生，称 3 天内上门给予维修处理，张先生表示接受。

现代人的生活，越来越走向智能化，但拥有性能稳定、完善售后服务的智能化产品，才能真正提升人们的生活品质，否则三天两头联系维修，徒增许多烦心事。

如智能坐便器等使用频率更高、与消费

予以更换。”金玮律师也指出，根据《消费者权益保护法》第二十四条第一款的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，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。

此外，金玮律师提醒消费者，在选购智能化商品时应注重品牌与品质及售后服务；同时也提醒商家，应当提升产品质量与服务

者日常生活紧密不可分的这类智能家居产品，浦东新区消保委建议商家应花大力气提高产品的质量，妥善安排售后服务工作，像这种一遇到节日放假就没有售后人员做服务的做法不可取；也提醒消费者购买智能化产品，应考量该品牌的售后服务网点的分布及提供服务的便利性，以免给生活带来种种不便。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

品质并重视顾客体验，以免消费者选择“用脚投票”。

记者 金勇

一周 打假

“名表”只卖两千元

近日，广州越秀警方根据群众举报线索，打掉一个涉嫌销售假冒名牌钟表的作案团伙，有效维护了品牌企业的合法权益和正常的市场经济秩序。

今年初，越秀警方接到群众举报，称其在站西路某商场购买了两块知名品牌手表，后来怀疑这两块手表都是假表，遂报警。经品牌公司鉴定，这两块手表确是假冒产品。经了解，该群众购买到的手表每块大约 2000 元，也就是不法分子所称的

“批发价”，而据品牌公司介绍，该两款手表正品价每块均超 2 万元。

警方现场捣毁销售假冒知名品牌手表窝点 1 个，抓获邓某等 6 名销售假冒注册商标商品的嫌疑人，查获涉案 16 个知名品牌共 1057 块手表，涉案金额约 8900 万元。经鉴定，上述涉案钟表均为假冒注册商标的商品。目前，案件正进一步侦办中。

合肥捣毁制售假酒窝点

近日，接群众举报，合肥市市场监管局联合市公安局，在安徽古井贡酒股份有

限公司的配合下，一举端掉制造假冒古井贡酒窝点一处。

检查中现场发现大量回收用于造假的古井贡酒五年、八年、十六年和二十年空瓶、瓶盖、瓶座、铆钉和手提袋数千只（套）以及用于造假的工具、以次充好的 2.5L/ 桶规格的白酒空塑料桶和库存未用的低端原料酒 200 多斤，现场查获涉案造假古井系列酒 413 瓶。

此后，执法人员连夜开展突击检查，在另一个窝点又查获大量的高端假冒白酒共计 753 瓶。目前，两起案件已经移交公安部门调查处理。

主笔闲话



关于个人信息收集的“任性”问题，已经成为近年来大众极为关注的话题。涉及个人信息隐私，谁都不想“裸奔”，尤其是人脸识别的普及，直接针对的是个人独一无二的生物信息，因此引发的争议也最大。本期“权威曝光”就对“任性刷脸”行为说“不”，希望有关部门能按照相关法律法规严管个人信息采集。

随着智能技术的发展，人脸识别使用的地方越来越多，尤其是一些地方、企业

“采脸”不能太过“任性”

和单位滥用相应的新技术，无序、任意采集使用乃至泄露敏感个人信息的问题愈演愈烈。对此，法律专家呼吁，有必要从法律上对敏感个人信息处理的源头加强规制，强化保护。十三届全国人大常委会最近就分组审议了个人信息保护法草案二审稿，其中对公众关心的人脸识别问题展开了激烈的讨论。

作为唯一、不可逆的个人生物信息，人脸识别的重要性是不言而喻的。然而，公众在日常生活中却经常会被要求“刷脸”。刷的时候很简单，可这些信息一旦

泄露，其危害性非同小可。从过往媒体的报道来看，已经出现了不少类似的泄露案例，违法者既有“黑客”也有“内鬼”，这就让大家在被“刷脸”时候也没有安全感。

如果相关法律无法对违法者形成有效的震慑，在今后越来越常见的“刷脸”场景下，谁又能放心呢？因此，“刷脸”虽然方便也有一定的必要性，但前提必须是有严格的保密制度和惩处法律，才能真正地为人脸识别技术保驾护航。

金勇