



买了管道无法安装 消费者该如何维权

□记者 金勇

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。

郝女士在国外开了一家小店。前段时间在国内定了一套管道，但是到店后安装不上。郝女士立即与商家沟通，但对方态度非常恶劣，

不回复信息，也不肯给出解决方案。

郝女士感觉自己被骗了，管道现在安装不了，对方又不回复。可人在国外，她该如何维权呢？

律师分析认为，根据相关法律，如果是商

品本身的质量问题，买家可以要求减少价款，或以约定货物和实际货物交付时的市场价值计算差价。如果卖家有不履行义务或者履行合同义务不符合约定的，买家可以要求对方承担相应的违约责任。

【事由】

郝女士喜欢到处游玩，前段时间在国外开了一家小店，如今正在进行装修。装修中，郝女士想安装一套管道，但在店铺所在地没有找到合乎心意的产品，于是通过网络平台在国内

订了一套管道。

在与商家交流后，郝女士把尺寸、样式、功能都告知了对方，从商家的反馈来看，这套管道应该能够满足要求。然而，当郝女士收到货后，却发现无法正常安装，当即与对方联系，希望解决安装问题。可商家的态度却非常恶劣，

不仅不肯解决问题，甚至还不回信息，完全不顾郝女士的感受。

郝女士对此非常生气，觉得自己被对方骗了，店铺的装修也因此停滞。郝女士表示，由于她在国外，不知该如何才能进行维权，并让商家承担相应的赔偿责任。

【详细解答】

上海东承志律师事务所马斯祺律师分析认为，根据《民法典》第五百零九条规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”第四百七十条规定：“合同的内容由当事人约定。一般包括下列条款：（一）当事人的姓名或者名称和住所；（二）标的；（三）数量；（四）质量；（五）价款或者报酬；（六）履行期限、地点和方式；（七）违约责任；（八）解决争议的方法。”因此，如果买卖双方对于商品的数量、质量、规格有明确的约定，卖方应秉持诚实信用原则按照约定交付符合约定的商品。

马斯祺律师表示，郝女士订购了一套管道，但收货后无法安装，如果是商品本身的质量问题，根据《最高人民法院关于审理买卖合同纠纷案件适用法律问题的解释》第十七条规定：“标的物质量不符合约定，买受人依照民法典第五百八十二条的规定要求减少价款的，人民法院应予支持。当事人主张以符合约定的标的物和实际交付的标的物按交付时的市场价值计算差价的，人民法院应予支持。”如果是卖方未按照约定的规格发货的，《民法典》第五百八十二条规定：“履行不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的

规定仍不能确定的，受损害方根据标的的性质以及损失的大小，可以合理选择请求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。”第五百七十七条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”因此，郝女士可依据买卖合同的约定进行维权。

马斯祺律师表示，如果消费者通过网络采购商品，应留意网页中对于商品规格、功能等描述；如果线下采购商品，在能够订立合同的情况下，尽量将商品数量、质量、规格等信息约定清楚，避免合同履行过程中出现分歧。

公司欠债屡屡失信 更换法人逃避执行

有一家有很多起执行案件都没能执行，被列为失信被执行人，却每隔一两年更换一次法定代表人。比如，张三注册一家公司，因为该公司被起诉，无法偿还欠款。张三随后将该公司的法定代表人改为李四，李四被列为失信被执行人，张三是否就可以逍遥法外了？
汤先生

【解答】

汤先生，您好！根据《最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的规定（三）》第二十六条规定：“公司债权人以登记于公司登记机关的股东未履行出资义务为由，请求其对公司债务不能清偿的部分在未出资本息范围内承担补充赔偿责任，股东以其仅为名义股东而非实际出资人为由进行抗辩的，人民法院不予支持。名义股东根据前款规定承担赔偿责任后，向实际出资人追偿的，人民法院应予支持。”因此，如果股东未履行实际出资义务，应对公司债务在未出资范围内承担赔偿责任，建议您在诉讼时将未足额出资的股东，包括法定代表人列为共同被告，以便执行程序中可以向其追索赔偿。

买家伪造证明 骗取贷款购房

二手房交易，买家无购房资格，买家和中介伪造社保证明骗取贷款。现在涉案房产已完成交易，产证已经下来，买家也开始正常还款。这种情况下，买家行为构成诈骗罪吗？卖家可以举报或者报警吗？
鲁女士

【解答】

鲁女士，您好！根据《中华人民共和国刑法》第一百七十五条之一规定：“以欺骗手段取得银行或者其他金融机构贷款、票据承兑、信用证、保函等，给银行或者其他金融机构造成重大损失的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；数额特别巨大，或者有其他严重情节的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。”

刑或者拘役，并处或者单处罚金；给银行或者其他金融机构造成特别重大损失或者其他特别严重情节的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。单位犯前款罪的，对单位判处罚金，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照前款的规定处罚。”因此，如果买家是以非法占有为目的骗取贷款，涉嫌犯罪，但如果买方在贷款过程中提供的担保是真实的，且也在正常归还贷款的情况下，不宜认定其贷款诈骗，您可向银行、银保监会反映情况。

父母离异后未分户 孩子权益如何保障

我家在农村，父母离异6年，离异时没有分户口。如今父母都已组建新的家庭，我被判给母亲抚养。在这6年里，父亲除了给过一些学费，协议中的抚养费一分没给。我想与父亲分户，以便拿到国家划分的拆迁田地，他不同意，我能起诉吗？
段先生

【解答】

段先生，您好！户籍问题属于政策性问题，针对户籍纠纷向法院起诉的，法院不予受理。根据《户籍管理条例》第十九条规定：“公民因结婚、离婚、收养、认领、分户、并户、失踪、寻回或者其他事由引起户口变动的时候，由户主或者本人向户口登记机关申报变更登记。”建议您向属地派出所户籍部门详细咨询分户事宜。

电话中达成协议 是否有法律效力

某公司客服人员通过官方服务热线与我联系，在电话中与我达成一致，并且我按照其要求前往指定营业厅办理相关业务。但某公司后来反悔，单方面撕毁约定，称只是电话约定，没有签订书面协议，不具备法律效力，不予认账，并称前期承诺是客服人员的工作失误，不予履行。所有通话均有电话录音，请问这种在电话中达成的约定是否存在法律效力，对方以客服工作失误以及未形成

书面协议为由拒不履行承诺的理由是否成立？
沈先生

【解答】

沈先生，您好！根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条规定：“当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。”第四百七十二条规定：“要约是希望与他人订立合同的意思表示，该意思表示应当符合下列条件：（一）内容具体确定；（二）表明经要约人承诺，要约人即受该意思表示约束。”因此，您与该公司形成合同关系，对方未按照约定履行义务属于违约行为，如果给您造成损失，您可主张损害赔偿。

公司团建喝醉酒 回家路上出意外

我父亲是一名物业电工，因为在公司团建时喝多了，而且没人送他，在回家的路上骑电动车不慎摔倒，导致颅内出血，现在人一直在ICU。这种情况下，公司是否也要承担一定的赔偿责任？
聂先生

【解答】

聂先生，您好！根据《民法典》第一千一百六十五条规定，行为入因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。公司作为团建活动的组织者，应比一般的参与人员负有更高的安全注意义务。在团建结束后，在明知您父亲饮酒的情况下，未劝阻以及采取有效措施阻止其驾驶电动车，因此，应当承担一部分损害赔偿赔偿责任。但您父亲作为完全民事行为能力人，应意识到饮酒带来的后果，却未引起足够重视，故其对损害的发生存在重大过错，应承担主要责任。

公司宣布解散 如何申请补偿

我在2014年6月份入职A公司，2020年8月A公司将经营场所转给B公司。随后，我与B公司签订劳动合同，考勤与工资条是在B公司，社保与发工资的单位是A公

司。2022年12月8日，公司发布解散公告，其中包括我在内的4个人负责善后工作，其他人按照正常年限补偿赔偿金。2022年12月底，公司通知辞退我，但没有补偿任何赔偿金。我申请劳动仲裁，现在庭外和解，B公司愿意赔偿1万元，A公司不赔偿，请问我该如何维权？
周先生

【解答】

周先生，您好！您与B公司签订劳动合同，并接受B公司的考勤管理和工作安排等，您实际应是与B公司形成劳动关系。工资的发放只是双方可能存在劳动关系的一种证据材料，实际中存在代发工资的情形，因此，不能仅依据工资发放判断劳动关系，要想认定是否存在劳动关系，主要还是看劳动者是否受用人单位的劳动管理，从事用人单位安排的工作。根据《劳动合同法》第四十六条规定：“用人单位被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者用人单位决定提前解散的，用人单位应当向劳动者支付经济补偿。”如果您与B公司的劳动合同内容中没有工龄连续或连续计算的内容，您就只能向B公司主张经济补偿金，经济补偿金的标准为：按劳动者在本单位工作的年限，每满一年支付一个月工资。六个月以上不满一年的，按一年计算；不满六个月的，支付半个月工资。

机构报名学习 协议不能退款

我在一家英语口语机构报名学习，交钱时要求签一个协议，协议上说不能退款。这样的协议是否合理？
崔先生

【解答】

崔先生，您好！根据《民法典》第四百九十七条规定：“有下列情形之一的，该格式条款无效：（一）具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形；（二）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；（三）提供格式条款一方排除对方主要权利。”合同内容限制了您的合法权益，该条款应属无效条款，如发生争议，建议您诉讼维权。