

□ 记者 王飞

“厨房装修都快一个多月，还是没有下文，全家现在只能点外卖吃。”一提到家中厨房装修事宜，家住松江区的胡女士就气不打一处来。近日，胡女士向《上海法治报》反映，宜家家居在定制厨房中违反合同规定，开错厨房水槽孔径，此后便一直不解决问题，严重影响胡女士家的装修进程。

定制“梦想厨房”，水槽孔径却开小了

今年 5 月 26 日，胡女士看到宜家家居定制厨房的广告宣传后，便来到徐汇区漕溪路宜家家居店进行咨询。在工作人员的热情推荐下，胡女士选择了一套自己心仪的定制厨房装修方案，并签订合同，支付了 3.3 万余元的板材费以及安装费。

“当时我就付完了全款，签订了合同。在合同中，明确了厨房的水槽开孔直径为 80 厘米。”胡女士对记者说。此后，胡女士在京东平台花了 1260 元，购买了一个孔径 80 厘米的多功能水槽。

6 月 14 日，宜家家居根据预约的时间，安排工作人员到胡女士家中进行安装。经过半天的时间，胡女士家中的厨房橱柜以及台面都安装完毕，但胡女士拿出之前买好的水槽，却发现怎么也放不进台面上的水槽孔。这时胡女士有点蒙了，“难道是我自己买错了尺寸？”胡女士立马拿出尺子对水槽孔径进行测量，却发现孔径只有 76 厘米，并不是合同约定的 80 厘米，因此她购买的 80 厘米的多功能水槽无法安装。

“一拖再拖，一日三餐只能叫外卖”

“发现这个问题后，我就第一时间联系了宜家家居的工作人员，但他们的解决方案真的让人难以接受。”胡女士说。接到胡女士反映后，宜家家居负责售后的殷姓主管提出了两套解决方案。第一种方案是按照合同，将厨房台面的水槽孔径扩大至 80 厘米，但这一方案会影响整个厨房的整体设计效果，还会影响水槽下方的柜门开关。第二种方案就是宜家家居赔偿一个 75 厘米的水槽。

对此，胡女士并不认可，认为之前的装修合同上明明白白写着孔径是 80 厘米，但现在如果扩大到 80 厘米，会严重影响家里厨房的美观以及功能使用。对于第二种方案，胡女士表示，宜家送给她的是功能单一的水槽，而且价格便宜。

一周维权

李佳琦直播间卖假和田玉？公司紧急回应

美腕（上海）网络科技有限公司官方微博近日发布关于对“李佳琦直播间卖假和田玉”网络谣言的声明。声明中指出，产品上播前，公司对产品进行了严格的选品和资质审核，确保产品合法



投诉实录

宜家定制厨房 有人花了3万多 仍“踩坑”

开错水槽孔径
售后一拖再拖

“重要的一点是，我在京东购买的 80 厘米的多功能水槽目前已经过了七天无理由退货时间。如果宜家补偿我购买水槽的损失，我是可以接受的。”胡女士称。

对于胡女士的要求，宜家表示只有以上两种解决方案，不能赔偿胡女士的其他损失。由于胡女士不接受以上两种方案，宜家家居便一直拖着不予解决。

胡女士表示，因厨房装修快一个月未完工，一日三餐只能叫外卖。“本来是想着宜家是大品牌，服务好才定制的，没想到还是踩坑了。”胡女士懊恼地说。

对于胡女士反映的问题，记者近日拨打了宜家家居的客服电话，客服表示，公司将跟进胡女士的投诉，客服专员会再次和胡女士协商解决。

截至发稿时，记者了解到，宜家已派出客服专员协商，并赔偿胡女士 1000 元宜家购物券。此外，胡女士通过京东平台协商沟通，进行了换货处理，将之前的水槽尺寸从 80 厘米换成了 75 厘米。目前，水槽已安装，家中的厨房已开始正常使用了。

合规。2023 年 10 月，公司关注到部分自媒体发帖，即刻对所审资质进行了复审，并联系第三方权威检测机构进行送检，最终得出结论为上播产品符合国家标准。

据报道，7 月 17 日，“打假人”王海在社交平台发文称，李佳琦和疯狂小杨哥直播带货用假鉴定证书卖假和田玉欺骗消费者，称出具虚假鉴定证书的公司

律师说法 >>>

商家应承担违约责任

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家未按照合同约定标准进行安装施工，水槽孔径不符合约定，应承担相应的违约责任。

“就消费者胡女士的遭遇而言，胡女士有权要求商家采取补救措施并赔偿相应的经济损失。”金玮律师指出，依据《民法典》第五百七十七条的规定：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。

同时，金玮律师表示，《民法典》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。此外，金玮律师提醒消费者，如果商家销售的商品或提供的服务不符合约定，或者商家急于履行合同义务的，消费者可以通过向行政主管部门投诉、向人民法院起诉等方式维护自身合法权益。

已被监管部门罚款 10 万元。王海称，将小杨哥和李佳琦直播带货使用假鉴定证书欺骗消费者的行为举报后，2024 年 7 月 15 日，接到深圳市市场监督管理局的回复：“现已调查终结，对该出具假鉴定证书的公司做出责令整改及罚款 10 万元，没收违法所得 1000 元，对相关责任人罚款 3 万元的行政处罚决定。”

（综合中国经济网、光明网等）

消息树

前不久，一则“女子花费 470 元为一条鱼看病”的网友自述记录引发关注，并迅速在各大社交媒体上引起热议。随着宠物市场的蓬勃发展，宠物医疗逐渐成为新的消费热点，但其中隐藏的问题也日益凸显。治疗费用、定价机制以及服务质量等问题被接二连三地曝出，让人们在关爱宠物的同时也不禁要问：宠物医疗的水到底有多深？

让宠物主头疼的问题之一是过度检查与小病大治，这已经引发了消费者的广泛担忧。记者在多个社交 APP 上发现，不少宠物主人纷纷抱怨宠物医疗过程中的不愉快经历。浙江消费者杨女士的宠物狗皮皮因咳嗽而送往宠物医院，医生在接诊后开出了一系列详尽的检查项目，包括 X 光片、血常规检测、生化综合十二项检测、胰腺炎检测、犬冠状病毒检测、犬瘟病检测等。在复杂检查后，杨女士被告知皮皮患有重度肺炎，需长期输液和药物治疗，但花费 3200 余元后，病情未见明显好转。随后，杨女士带皮皮前往另一家宠物医院进行检查。令人震惊的是，该医院的诊断结果显示皮皮仅患有“轻微支气管炎”，并提出只需简单的治疗即可康复。气愤的杨女士找到前一家宠物医院，却被告知“从‘重度肺炎’转至‘轻微支气管炎’系先前治疗对策奏效”。这乍一听似乎有道理，但在杨女士看来，宠物医院仍存在过度检查之嫌。

除了小病大治和过度检查外，“诱导消费”也是让网友恨得牙痒痒的原因之一。浙江的网友“一枝花”分享了自己的经历，她带着自家的“毛孩子”去宠物医院看拉肚子的小毛病，结果不仅解决了拉肚子问题，还“顺带”买回了一大堆宠物补钙产品。

记者在黑猫投诉平台以“宠物医院”为关键词进行搜索，数据显示，截至记者截稿时，与宠物诊疗相关的投诉多达 2382 条，宠物医疗的收费不合理、过度医疗、诱导消费等问题成为消费者投诉的关键词。中国消费者协会曾公开呼吁，有关部门应尽快出台宠物服务、售后等相关规定，加强对相关市场的规范和引导，保障消费者合法权益。

（综合《消费日报》等）

过度检查、小病大治……宠物医疗乱象丛生
宠物看病的水到底有多深？