

□ 通讯员 陈琦 沈晓燕

消费者将自己的奢侈品包包送到奢侈品维修店,请商家对包包的品牌 LOGO 重新镀银,希望心爱的包包能够旧貌换新颜。维修好后却发现,重新镀银的包包 LOGO 竟然鼓起来了,比原来“胖”了一大圈。那么,商家提供的服务是否属于违约?消费者的损失又如何确定?

近期,上海市松江区人民法院审结了一起因修复奢侈品五金件而引发的服务合同纠纷案件。

案件回顾>>>

化小姐于 2019 年购买了一只价值不菲的爱马仕背包。因背包的 LOGO“H”在使用过程中出现了磨损、锈斑等问题,化小姐通过微信联系了某日用品维修保养公司,并将背包送至保养公司进行修复。双方在微信上约定,由保养公司对包的 LOGO 进行重新镀银,化小姐支付服务费 500 元,双方没有签订书面合同。包修好后,保养公司将包交还化小姐,但化小姐发现修复后的 LOGO“H”鼓了起来,比原来的 LOGO“胖”了一圈。气愤的化小姐找到保养公司理论,然而保养公司认为:五金件重新电镀,不可避免与原先的模樣有所差异,自己已尽到维修义务。双方争执不下,化小姐诉至法院,要求保养公司赔偿包贬值损失 5 万元。

松江法院经审理认为,双方虽没有签订书面合同,但已经建立了事实上的服务合同关系,双方都应全面履行合同义务。而双方在建立服务合同关系之初,化小姐并没有对维修前的背提包拍摄视频,仅有一张 LOGO 的照片,在要求保养公司维修时,也没有告知保养公司进行的维修属于保值维修,即要求保养公司提供的维修服务不仅要达到一般日常使用功能的通常标准,还要达到美观度与原商品一致的特定标准,化小姐自身存在一定过错。此外,保养公司承认镀银工艺在修复时,确实会使 LOGO“H”产生一定程度的变形,也就是化小姐所述“气球一样”,不可能做到一模一样。保养公司作为一家奢侈品保养维修公司,在修理前应负有更高的注意义务和说明义务,但保养公司没有证据证明其履行了说明义务,保养公司在履约过程中也存在过错。

鉴于双方都存在举证不力的情形,经过法官明理解释,化小姐与保养公司达成一致调解意见,由保养公司支付化小姐 5000 元,双方再无其他争议。

说法>>>

鉴于订立服务合同之简易性特点,常存在合同双方就质量约定不明的情形,从而引生诸多争议。根据法律规定,在约定不明的情况下,双方当事人可以协议补充。协议不成的,由法院根据合同相关条款或者双方交易习惯确定。若仍不能确定的,则就质量要求不明确的,按照强

制性国家标准履行;没有强制性国家标准的,按照推荐性国家标准履行;没有推荐性国家标准的,按照行业标准履行;没有国家标准、行业标准的,按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

本案中,化小姐的合同目的应为修复 LOGO 镀银。保养公司在明知无法恢复原状的情形下,未尽注意、说明义务,其提供的维修服务致使化小姐合同目的不达,构成了瑕疵履行。

对违约责任没有约定或者约定不明确,根据法律的漏洞填补规则仍不能确定的,受损方根据标的性质以及损失大小,可以合理选择请求对方承担修理、重做、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。在瑕疵履行一方当事人履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,对方当事人有权要求其赔偿损失。损失赔偿额应当相当于违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但是,不得超过违约乙方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。此外,当事人一方违约造成对方损失,对方对损失的发生有过错的,可以减少相应的损失赔偿额。

该案中,化小姐可以要求保养公司承担损害赔偿赔偿责任。但经了解,能对该案中经过二次加工的五金件进行原装鉴定的机构少之又少。也就是说,该案贬值损失很难评定。在此情况下,消费者应结合日常生活经验和常识,综合考虑案件情况,在合理范畴内依据诚实信用原则主张赔偿损失。

消费者向保养公司索赔 5 万 修复后的爱马仕『H』变胖了

□ 通讯员 刘源洋 记者 徐荔

“我们担心孩子长大后责怪我们,我们不想在孩子的世界里‘被消失’……”一对老夫妻由于身体不适,无法出庭应诉,因此以书面方式向法庭陈述了这样一段话。事情还要从上海市第二中级人民法院办理的一起探望权纠纷案件讲起……

外祖父母是否享有探望权?

外公外婆为见外孙打官司

月一次、持续四小时的探望时间不会对孩子的学习、生活节奏造成任何实际干扰。并且二人尊重孩子的成长环境,始终将继母告知为“妈妈”,从未提及亲生母亲已过世的事实。周先生对探望方式所提异议,实质上是削弱探望权的实际可行性。

判决支持原有探望方式

对于外祖父母对外孙子女是否享有探望权,法律上没有明文规定,司法实践中认为,未成年人的父、母一方死亡,祖父母或者外祖父母向法院提起诉讼请求探望孙子女或者外孙子女的,法院应当坚持最有利于未成年人、有利于家庭和谐的原则,以不影响未成年人正常生活和身心健康为指导,依法予以判决。

而在该案中,对于外公外婆是否可以探望小周的争议,法院认为,外公外婆曾与小周长期共同生活,与小周之间建立了较为亲密、稳定的外祖孙相处关系,对小周的探望,一则有助于小周获取外祖父母的关爱,弥补因幼年丧母而带来的情感缺失,有助于维护孩子心理的完整性,符合有利于未成年人原则;二则有助于外公外婆通过探望外孙获取精神慰藉,弥补因老年丧女带来的悲伤,也符合中华民族的优良传统。

对于探望的具体方式是否合理的问题,法院认为,考虑到原、被告双方曾达成协议,就探望小周的具体方式作出了明确约定,协议是双方的真实意思表示,双方均应遵循诚信原则,恪守承诺,依约履行。周先生的主张一方面并没有证据支持,另一方面由于小周刚满八周岁,尚不能够真实、全面、完整及不受影响地表达自己的意愿,所以周先生应当予以积极配合。

最终,法院认为,按照原、被告双方约定的探视方式探视小周,并不影响未成年人正常生活和身心健康,因此判决驳回上诉,维持原判。

说法>>>

从立法意义上来看,探望权的主体是固定的,法律只赋予离婚后不与未成年子女共同生活的父亲或者母亲有探望权,但在特定情况下应当允许对探望权主体予以弹性把握,可在特定条件下允许相关直接近亲属进行探望。在隔代探望权的具体行使方式上,法院应审慎考量,探索出实现探望权的最佳路径,以达到未成年人利益的最大化。一方面,在(外)孙子女本人能够真实、全面、完整及不受影响地表达自己意愿的情况下,应充分尊重(外)孙子女本人的意愿。另一方面,(外)祖父母在行使探望权时也应适当建立边界意识,维护(外)孙子女心理的完整性和对其现在家庭和生活状态的认同感,与(外)孙子女监护人共同守护孩子健康、快乐成长。

外公外婆想见外孙

2011 年,王女士与周先生登记结婚,并于 2017 年通过试管技术生育一子小周。2018 年,王女士不幸因病去世。小周自出生后一直由外公外婆负责照料。2021 年 9 月,周先生再婚。小周周一至周五与父亲共同生活,周末则由外公外婆接至住处。2024 年 1 月,因外公外婆与周先生对小周的教育问题产生分歧,便无法再见到小周。同年 7 月,外公外婆与周先生签订协议书,约定老夫妇俩对小周享有探望权,具体探望方式为:每月最后一个周六 16 点由周先生将小周送至约定地点交由外公外婆,当日 20 点再由周先生接回。

协议签订后,外公外婆却没能成功探望小周,于是他们诉至法院。一审法院判决支持了外公外婆有探望小周的权利。然而,周先生对一审判决结果不服,向上海二中院提起上诉,表示我国《民法典》并没有明确规定外祖父母对外孙子女享有隔代探望权,且探望权的行使方式对小周有危害性。周先生请求改判外公外婆探望小周的方式为:每月一次,每次两小时,探望地点由周先生确定,且探望需获得小周本人同意。

外公外婆辩称,小周自出生以来,长期由二人照料,双方之间建立了稳固而深厚的情感依附关系,每