

我市公布2019年消费维权十大典型案例(四)

定制万元高档床 5000元定金险泡汤

凝聚你我力量
携手战胜疫情

"3·15"系列报道

购买价值较高的商品或服务时,买卖双方常用定金的形式作为本次交易的担保。但在我市2019年消费维权十大典型案例中,却有一例消费者付了定金却没收到商品的案例,市市场监管局相关业务科室人员就该案例进行了解析。

去年2月16日,吉林省长春市的韩女士在某电商平台定制了一套价值15000元的“美斯乐”高档定制床,并支付定金5000元,与商家约定45天内发货,货到再支付余款。可直到2019年4月下旬,商家都未发货。韩女士多次电话催促,商家起初还会敷衍、搪塞,最后竟拒接电话。根据该商家在电商平台登记的注册地址,韩女士找到大竹县消委会投诉。大竹县消委会多方调查,均未找到“美斯乐”商家。后在当地派出所的协助下,终于联系到“美斯乐”商家负责人唐先生。

唐先生在电话里表示,他在电商平台登记的注册地址是户籍地址,实际经营地址是广东省东莞市。因为行业竞争激烈,生意不好,他的网店在接下韩女士的定单后不久就停业了,由于资金周转紧张,便暂时挪用了客户的定金。尽管投诉超出了管辖权限,但本着对消费者负责的态度,工作人员在电话中耐心地向唐先生宣传了相关法律法规,指出了他的违规行为。经工作人员调解,唐先生同意将5000元定金全额退回给韩女士,并向其致歉。

市市场监管局工作人员解析:“定金”属担保方式之一,其根本目的是保证合同的切实履行,即保障合同债权人实现其债权,也促使合同债务人履行其债务。《合同法》第八条规定,依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。本案商家在未事先告知且没有商量的情况下,先是敷衍、搪塞,后玩“消失”,已违背了当初双方签订的合同内容,违约在先,其过错责任理应由商家负责。

同时,该局特别提醒:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条,“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任”。在网络平台购物权益受到侵害,同样应积极维护自己的权益,必要时向消协求助。 □本报记者 刘继霞

“雷副院长,你没事吧?”2月18日傍晚,连续工作10余小时的雷远森险些一头栽倒在地,严重腰椎间盘突出已折磨他10多年,幸亏同事眼疾手快将他扶住。

“不碍事!老毛病了!”作为宣汉县第二人民医院党总支委员、业务副院长、副主任医师,雷远森顾不上休息,转身回到办公桌继续投入工作……自1月21日来,雷远森就未曾踏进过家门,虽然从医院到家只有不足10米距离。

他在医院坚守40多个日夜后: 家门外吃“团圆饭” 门缝里和女儿对话



“老兵”闻令而动

1995年开始当医生的雷远森见过不少“大场面”,抗击“非典”等“大战”他一次也没落下。当新冠肺炎疫情在全国蔓延时,47岁的雷远森立即和医院主要领导沟通,协助组织召开疫情防控工作部署、培训等会议,并迅速启动疫情防控应急处置预案,打响了该院疫情防控工作的“第一枪”。

2006年,因连续长时间工作,雷远森突发腰椎间盘突出病倒在岗位上,不得不卧床休息。此后,他每隔10分钟便要活动一下身体,不然腰椎就钻心般疼。院领导曾考虑安排他去“后方”工作,但被他婉拒。

“我是有过经历的‘老兵’,又是一名党员,关键时刻更要英勇向前!”新冠肺炎疫情发生后,雷远森主动请缨。

“马上就到春节了,必须立刻开始部署。”1月21日上午,雷远森牵头成立新冠肺炎防控诊疗专家组,对相关工作进行统筹安排。当天下午,该院的24小时发热门诊布置完毕投入使用。

从这天开始,雷远森就在医院住下了,再没回过家……

24小时随时待命

1月24日,四川省启动突发公共卫生事件一级应急响应,宣汉闻风而动。“电话、视频会议不断,还要不断汇报情况、沟通诊治工作。电话24小时待机,生怕错过任何重要信息。”疫情形势愈发严峻,雷远森首先感受到了扑面而来的压力。

“雷副院长,我们这里有一位高度疑似新冠肺炎患者!”1月27日晚11时许,发热门诊打来电话,雷远森立即通知专家组成员赶到现场。据悉,当事男子李某春节前从武汉返乡,出现发烧、咳嗽、呼吸困难等症状。雷远森等医护人员为其进行预检分诊后,迅速将其转至定点收治医院进行进一步诊治。

“最多的一天,有20多人要转到医学观察点隔离观察,处理完相关工作,已经是第二天凌晨4点,靠着沙发休息了一会,7点又

起来工作。”防控工作开始以来,雷远森就没有了上下班的概念,不仅要24小时待命,做好患者收治转送工作,还要为患者做心理疏导,避免患者情绪失控。

此外,雷远森不仅要指导辖区内的一些乡镇卫生院,还要给医院成立的支援湖北医务人员预备队进行培训,“物资、人员……我们已经做好了一切准备,随时听从召唤!”

门外吃“团圆饭”

雷远森的爱人是宣汉县第二人民医院的护士。但疫情防控工作开始后,两人碰面最多的时候,就是偶尔在医院过道上的擦肩而过。医院隔壁就是雷远森的家,算起来不到10米,但自疫情发生以来,他从未踏进家门。

2月26日,四川省疫情防控应急响应级别调整为二级响应,形势终于迎来好转。“爸爸,我想你了,奶奶做了很多你爱吃的菜,晚上回家吃饭吧。”2月27日下午,收到女儿信息的雷远森眼睛一阵湿热,他确实想家了……

当晚,雷远森时隔多日再次看到了家门,但他没有走进去。按照他的要求,家人把饭菜摆在了门口的的一张板凳上。雷远森坐在另一张板凳上,吃完了母亲做的三菜一汤。家门留了一条小缝,父母、爱人和孩子透过门缝看着他吃饭,全家人以一种谁也意想不到的方式,补上了一直没能吃成的“团圆饭”。

“爸爸,你要注意安全。”

“儿子你多吃点,锅里还有汤,饭也还有,吃完了妈妈再给你盛。”

“儿子你都瘦了,腰椎最近不痛吧?”

……

听着父母、爱人、女儿的关心,雷远森泪如泉涌。“爸爸加油!我为你骄傲!”女儿透过门缝向他举起了大拇指。

吃完饭后,雷远森转身向医院走去,一大堆工作还在等着他……

□本报记者 田乙斯