

墙壁砖出现质量问题向谁索赔 商家宣称享有最终解释权有无法律效力

我省发布第三季度消费维权典型案例

河北法制报讯（记者 张世杰）遇有纠纷，商家直接拿出“最终解释权归本单位所有”做“挡箭牌”；理发时不慎受伤，消费者要求商家赔偿被拒……这些消费者日常的遭遇就发生在我们身边，如何维权备受关注。9月25日，省市场监管局发布了2020年第三季度全省消费维权典型事例，在引导消费者提高法治意识和权利意识的同时，强化商家社会责任，规范商家经营行为，共同营造诚实信用的放心消费环境。

理发不慎受伤 商家赔偿两千元

兴隆县消费者赵某在一美容美发店理发时，理发师不慎将赵某的眉毛处刮伤，消费者要求美容美发店支付5000元作为伤害赔偿。双方协商无果后，赵某将美容美发店投诉至兴隆县消保委。

兴隆县消保委工作人员接投诉后，立即找到商家对具体情况进行调查了解，并促使商家与消费者进行了耐心细致地沟通。经过调解，双方自愿达成一致和解意见：美容美发店赔偿赵某2000元。

【评析】本案中，美容美发店将消费者赵某的眉毛处刮伤，对赵某造成了一定的伤害，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”的规定，赵某有权向美容美发店主张损害赔偿，美容美发店应当承担相应的民事责任。该案的争议焦点在于，消费者提出5000元的经济赔偿是否过高。《中华人民共和国

消费者权益保护法》第四十九条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。兴隆县消保委工作人员在对消费者进行安慰的同时，向其宣讲法律知识，建议消费者依法提出合理的赔偿诉求。最终双方协商后达成和解意见，由美容美发店一次性赔偿消费者2000元。

墙砖开裂商家不理 公正调解让消费者获赔

宽城满族自治县消费者赵某某装修住宅，于2018年10月在宽城某商家以23310元的价格购买了5种型号某品牌的地板砖和墙壁砖。房屋装修完，赵某某喜迁新居，入住到2019年3月中旬，开始陆续发现餐厅、厨房、储藏间等房间的墙壁砖出现长短不同程度的裂痕。事发后，赵某某曾多次找到经销商交涉，并要求将出现裂痕的墙壁砖铲掉恢复原貌，经销商以种种理由推脱责任，双方未能达成协议。无奈之下，赵某某于今年1月10日，向宽城满族自治县消保委进行了投诉。工作人员接到投诉后，迅速派人赶赴现场进行勘查，走访知情人，收集证据，认为墙壁砖涉嫌存在着一定的质量缺陷。但因处于疫情防控特殊时期，消保委对这一投诉作出延期处理的决定。

8月6日，宽城消保委及时组织双方进行调解，经过几个回合的沟通，终于使双方达成协议：由商家一次性补偿消费者赵某某经济

损失8600元，并提供同品牌、同型号、同价位的墙壁砖50块，使纠纷得到圆满解决。

【评析】《中华人民共和国产品质量法》第四十三条规定，因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。同时，《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条规定，消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。本案中，赵某某购买的墙壁砖出现质量问题，其可以向销售商家要求赔偿，也可以向墙壁砖的生产厂家要求赔偿。在其选择向销售商家要求赔偿时，销售商家不能推脱责任，而要求消费者向生产厂家索要赔偿。故此在宽城消保委介入后，经多回合调解达成和解协议，由商家补偿消费者赵某某经济损失8600元，并提供同品牌、同型号、同价位的墙壁砖50块。当然，在商家赔偿赵某某后，其可以就自己遭受的损失向墙壁砖的生产厂家索要赔偿。

“商家宣称享有最终解释权”被查处

2020年8月，市场监管执法人员对某加油站检查时发现，该加油站宣传牌和营业大厅宣传单内容上有“最终解释权归本站所有”等

字样，执法人员现场拍摄了宣传牌的照片并提取了宣传单原件一张。当事人利用宣传牌和宣传单规定经营者单方享有最终解释权的行为，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第（六）项的规定。市场监管部门依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定，责令当事人改正违法行为，对当事人作出警告，并罚款5000元。

【评析】《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条规定，经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：（一）免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任……（六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；（七）其他对消费者不公平、不合理的规定。同时，《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定，经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处一万元以下的罚款。故此，市场监管部门提醒，商家在今后举办促销活动时，千万别留一句“最终解释权归本单位所有”，这不仅不会让自己占得任何好处，反而还会面临行政处罚。同时也提醒消费者，遇到商家拿“最终解释权”做“挡箭牌”的情况时，要依法维权。

国庆中秋假期 加班费怎么算？看好了

□ 姜琳

今年国庆假期恰好“撞见”中秋节，假期叠在一起长达8天。如果因为工作原因，假期不得不加班，那么加班工资怎么计算？

记者9月25日从人力资源社会保障部获悉，10月1日至4日，用人单位安排劳动者加班的，应按不低于工资的300%支付加班工资报酬。

10月5日至8日，用人单位安排劳动者加班的，应安排补休；不能安排补休的，应按不低于工资的200%支付加班工资报酬。

在10月1日至8日期间，用人单位未安排劳动者工作的，按原有工资计

发方式处理。

公司未按照上述规定支付加班工资，员工应怎样维护自己的权利？

人社部调解仲裁管理司负责人建议，员工可以向本单位劳动争议调解委员会申请调解。调解不成的，可向劳动仲裁委员会提起劳动仲裁。

当事人也可直接向劳动仲裁委员会提起仲裁，调解并不是劳动仲裁的必经程序。对仲裁裁决不服的，可以向人民法院提起诉讼。

“除了这些法律途径，员工遇到这种情况时，还可以向单位住所地的人力资源和社会保障局的监察部门举报。”这位负责人说。

据新华社

A本老司机驾中型客车受罚 缘因年过六旬驾照降级

河北法制报讯（徐洋 闫万青）9月13日，一名曾持驾驶证A本的驾驶人，因年满60周岁被降级为C1D本后，为和同学们一块去采摘，竟心存侥幸驾驶中型客车上路，结果被怀来县交警查获。

当天上午，怀来县交警大队五营壕中队民警在京银线执勤巡逻时，发现一辆由西向东行驶的中型客车走走停停，形迹可疑，遂示意该车停车接受检查。在检查过程中，民警并未发现车辆有超员现象，但驾驶人在出示证件时却慢慢吞吞，在包内翻了半天才交出驾驶证。

民警经查发现，驾驶人武某出示的是C1D驾驶证，而其驾驶的是却黄色牌照的中型客车，明显准驾不符。经询问，武某交代其之前持有的驾驶证为A本，因其年龄已满60周岁，被降级成了C1D本。他想着自己是“老司机”，便心存侥幸开车带着同学们到附近采摘园摘枣，结果被民警查获。

目前，武某因实施持准驾第二类机动车驾驶证驾驶第一类机动车中不得驾驶的车型的违法行为，受到罚款1500元、驾驶证记12分的处罚。

无证驾驶还超员 司机主动认错有“猫腻”

河北法制报讯（甘广荃 赵蕊）9月20日，唐山市丰南区交警大队民警查获一辆超员面包车，该司机不仅无驾驶证，还酒后驾驶。

当天，丰南区交警大队三中队民警在辖区沿海公路开展重点交通违法行为集中整治行动中，发现一辆核载8人的面包车竟拉了9人。当民警要求驾驶人王某出示证件时，其却说自己没有驾驶证。对此，民警指出他两项交通违法行为时，王某主动认错，并十分配合民警提出的处罚措施。

在民警开具违法通知单时，将王某叫到身边签字时，闻到他身上有酒味。于是，民警立即制止王某签字，对其进行了呼吸式酒精检测，检测结果显示他每百毫升血液酒精含量为52.1毫克，属于饮酒后驾驶机动车。王某见瞒不过去，不得不承认自己是想通过积极配合，让民警放松警惕，从而逃避对其酒后驾驶的处罚。

执勤民警依据道路交通安全法第99条第一款、第91条第一款、第90条之规定，给予王某罚款2200元，并暂扣机动车驾驶证的行政处罚。

几少年贪玩骑走环卫车 滦南夜巡民警及时制止

9月19日晚9时许，滦南县公安交警大队民警夜巡至城区某小区附近时，见路灯下有几个少年骑着一辆人力环卫车奔跑嬉戏，遂赶过去截停询问。原来，这几个少年游玩时，偶然看见环卫工人寄停在某处的环卫车，觉得好玩，便骑上在街上嬉闹。民警严厉制止了他们，监督他

们把环卫车放回原处，并对他们进行了批评教育。几个少年承认了错误，表示今后不会乱骑环卫车上路玩耍。

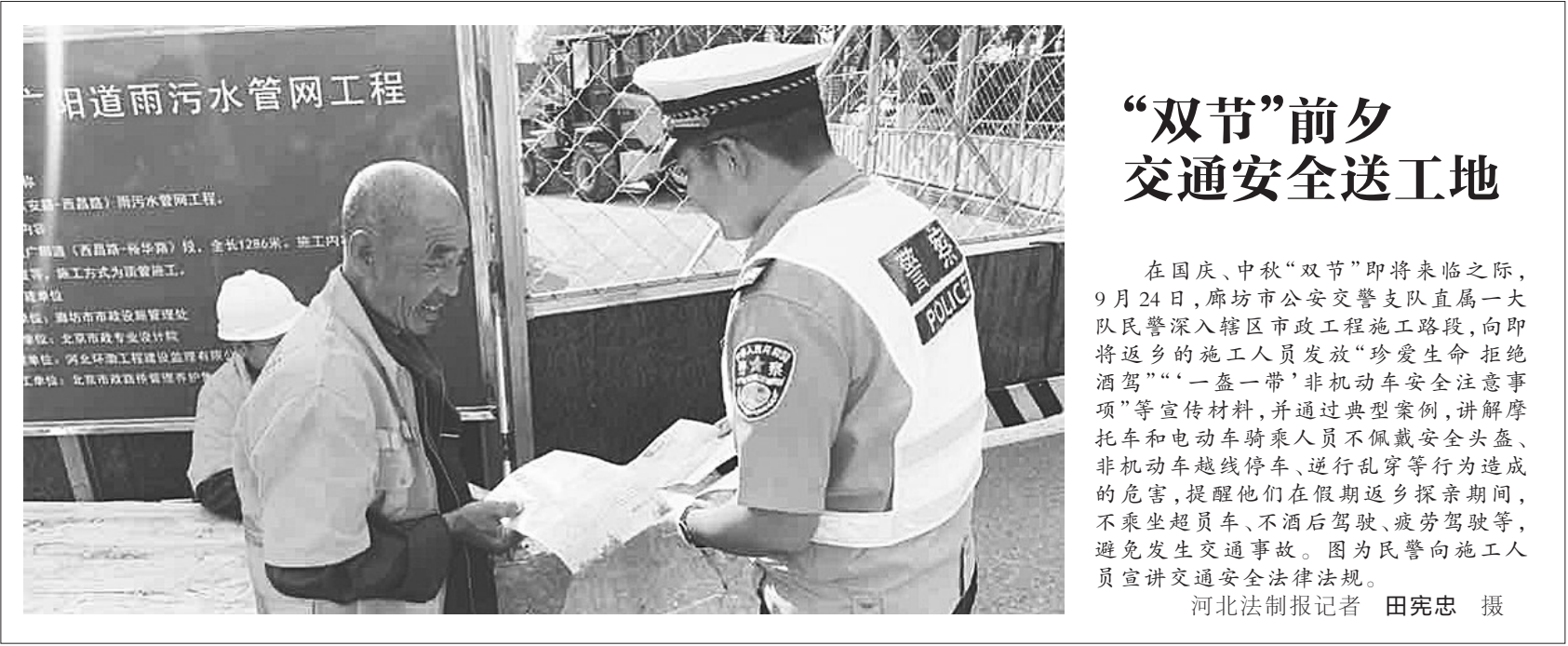
民警提醒广大家长，叮嘱自己的孩子不要擅自移动环卫车，给交通安全环境埋下隐患，造成不必要的损失。

桑思照 项中立



为深化交通大整治活动，进一步提高中小学生的交通安全意识和自我防护意识，9月份以来，阜平县公安局交通管理大队联合县教育局，走进辖区中小学校，开展了交通安全教育宣传活动。图为民警走进课堂为学生宣讲交通安全知识。

霍群丽 梁金辉 摄



为讨债非法扣押他人车辆 被判还车并修复得不偿失

□ 苑晓丽

为讨要债务，非法扣押他人车辆，不仅没有维护好自己的权益，反而触犯了法律，得不偿失。近日，内丘县人民法院就审结了一起返还原物纠纷案件，判决债权人返还扣押他人的车辆，并对其扣押后对车辆造成的损坏予以修复。

2018年9月5日，智某某将登记在丈夫智某名下的轿车停放在某超市门口时，张某以智某某拖欠其款项为由，将智某的车辆拖

走并扣押。双方经多次协商未果后，智某诉至法院，要求张某返还车辆，并对车辆损毁部分赔偿损失。

庭审中，被告张某某辩称智某某与原告智某系夫妻关系，欠款是两人共同借的，应当共同偿还，并向法院提交了内丘县人民法院协助执行通知书和执行裁定书各一份，拟证明该车辆被人民法院予以查封。对此，原告认为被告并没有法院执行部门的参与，被

告私自扣押原告的车辆是违反法律法规规定的。

法院经调解无果后，依据相关法律法规及原、被告提交的证据，并通过到扣押车辆现场实地进行查看，依法作出判决，要求张某对智某的轿车被扣押后造成的损坏予以修复，然后返还给智某。

本案中，被告张某的合法权益本应依法受法律保护，但因其主张权利的方式不合法，私自扣押原告的车辆，构成对原告财产权利的侵犯，故被法院判决其对

车辆造成的损坏予以恢复原状，并返还车辆。在此，法官提醒，对于久催不还的债务，债权人应当理性选择与当事人协商、民调会调解及民事诉讼等方式进行维权。如果发现债务人存在转移财产等损害债权人债权的行为，还可以及时向法院申请诉讼保全。但切记不可采取私自非法扣押他人财产甚至是非法拘禁他人等手段实现债权，否则将会触犯法律红线，将维权变为侵权，甚至走向犯罪的深渊。

公告