

(上接01版)

消费维权经典案例教你避坑

D 苹果新机差点变“砖头” 消委会：系统更新扯拐，支持维权

买了才一周的新手机就无法正常更新系统，几经波折才升级成功，“闹心”的彭女士要求商家换一部新手机，但商家说系统无法更新不属手机质量问题，拒绝了她的诉求。手机软件到底属不属于手机组成的一部分？来看涪陵区消委会的这起维权案例。

2022年1月27日，涪陵区消委会接到彭女士投诉：去年1月15日花6799元在一经营门店购买一部苹果手机，1月20日对该手机进行系统升级却无法更新，联系手机官方进行远程操作，仍然不能更新。

次日，彭女士找到经营者处理，经营者将该手机送到重庆售后，终于升级成功为最新系统版本。彭女士说，手机才买几天就发生系统无法更新的问题，不排除之后还会出现无法升级的情况，于是要求换新机。经营者却认为系统无法更新不属质量问题，拒绝了消费者的要求。

接到投诉后，涪陵区消委会立即开展调查，消费者反映情况基本属实。

涪陵区消委会：手机软件也属手机组成部分，经营者不能以此为由拒绝维修。经协商，双方达成一致协议：针对消费者质疑手机下一步系统不能升级的问题，在下次更新系统时如果不能更新，经营者为消费者退换手机。

涪陵区消委会分析认为，本案中，消费者认为，手机系统软件是手机的组成部分，理应纳入手机维修范围。而经营者以软件升级不属维修范围为由逃避责任，不承认是产品质量问题，有损消费者权益。然而，现行的手机“三包”规定中，注明的主机故障主要集中在硬件方面，且没有明文规定“软件升级属于维修范围”，使得商家有了逃避责任的借口。因现在的智能手机功能日新月异，现行的手机“三包”规定也应该升级换代，用制度保障来维护消费者的合法权益。

P 办卡后教练离职 消委会：支持退费请求

健身房老板没有跑路，只是走了心仪的教练也可以退费吗？法院审理认为，该教练离职对服务内容、质量及服务效果产生了实质性影响，因此支持了消费者的诉讼请求。

重庆某健身公司系太极拳拳馆，场馆内的资料介绍了“养生太极”总教练张某的渊源及该馆由张某亲自制定拳法、功法、推手、散手、器械的教学大纲等内容。

2022年7月19日张某从该公司离职，学员叶某以张某离职、健身公司不能履行承诺，致使叶某不能得到承诺的教学服务及教学保障为由，诉至法院要求退还剩余年卡费用。

法院：审理认为，该健身公司在其经营场所、宣传广告等经营活动中明确张某为“养生太极”总教练，并以张某与太极拳之间的渊源等内容作为宣传的侧重点，且将张某是否执教来区分不同类型年卡的收费标准。上述广告宣传及收费标准足以对顾客选择造成重要影响。

现叶某明确其系冲着张某才选择在该公司办理太极拳年卡套餐，张某离职已经对其服务内容、服务质量及服务效果产生了实质性影响。故对于叶某要求该公司退还其剩余年卡服务费的诉讼请求，理由正当，应予支持。关于退款金额，法院结合该年卡包含的课时数以及叶某已使用的课时数计算得出未消费的金额，遂判决重庆某健身公司退还叶某未消费的预付款3309元。

P 比萨到手“缩水”了 消委会：英寸变寸侵犯知情权

直径标注9寸(约30厘米)的比萨实际测量只有约23厘米，为什么比萨会“缩水”？商家的行为属于欺诈吗？大足区消委会如何判定这起纠纷？一起来看这起食品消费维权案例。

2022年11月22日，赵先生向大足区消委会投诉称，2022年11月21日晚，他花了28元，通过外卖平台在大足区某比萨店购买了一个9寸的手工芝士比萨。但比萨送来后，感觉和自己意料中的尺寸不相符。

为了解开心头的疑惑，赵先生特地找来一把卷尺，测量发现比萨直径约23厘米，但网上查询得知9寸应该是30厘米左右。对此，赵先生质疑比萨店存在虚假宣传欺诈消费者的行为，遂找到比萨店讨要说法。比萨店却坚持以比萨的计量单位是英寸为由不予理睬。

接到投诉后，大足区消委会立即进行调查。经查，订单页面和外卖小票均显示赵先生购买的比萨为9寸，赵先生认为，1寸约为3.33厘米，9寸比萨的直径应当是约30厘米，比萨实际直径约为23厘米，缩水了7厘米。

比萨店辩称比萨属于西式糕点，都是以英寸为计量单位，店里的比萨模具也是以英寸为计量单位，不存在欺骗的问题。经调解，比萨店向赵先生表达歉意并支付100元。同日，比萨店将外卖平台上的西式糕点类食品的计量单位全部更正为“英寸”。

大足区消委会：比萨店在外卖平台将比萨的直径“英寸”不规范标注为“寸”，而未告知赵先生，侵犯了赵先生的知情权。但比萨属于西式糕点，比萨店以英寸作为计量单位符合交易习惯，其主观上没有故意欺诈赵先生，所以不属于欺诈行为。

“‘计量’在日常生活中的运用无处不在，尤其是一些舶来品、行业特殊惯例等，一定要询问经营者，避免因歧义产生纠纷。”消委会一人士说。 据上游新闻

2023年3月15日 星期三 主编 赵小洪 责编 陈志刚 视觉 胡颖 耿士明 校审 王志洪

平安夜巡 增强居民安全感

本报讯 (通讯员 孔雯莉)为给辖区居民提供安全的居住环境，防止盗窃、火灾等事故的发生，13日晚，大渡口区跳磴镇中顺社区联合共驻共建单位、退役军人志愿者深入辖区开展夜间巡逻。

晚上7时许，社区工作人员、志愿者、网格员身穿小马甲，对小区主干道、道路沿线、楼宇车库、重点部位实行动态巡防，查看辖区内的围墙和护栏是否完好、地库是否异常、排查小区内的可疑人员，消除安全隐患。巡逻后，志愿者手持小喇叭，提醒居民关好门窗，注意水、电和煤气使用安全，做好防火、防盗，关好车门车窗等工作。中顺社区负责人表示，通过平安夜间巡逻，有效遏制不良社会现象的发生，切实增强了居民的安全感。

劳动保障巡查 共筑良好营商环境

本报讯 (通讯员 朱小燕)为保障辖区内用人单位及劳动者的合法权益，近期，大渡口区茄子溪街道滨江(陈家坝)社区工作人员协同网格员，入户走访辖区企业、商户，开展辖区内劳动保障巡查工作，检查劳动用工和工资发放情况。

工作人员对港务物流内的加工厂、万吨市场内商户、小加工作坊及陈家坝沿街门面等，开展地毯式入户走访排查。在走访排查中，社区工作人员主要了解劳动合同签订、工资支付等情况，指导用人单位规范签订劳动合同，引导用人单位规范劳动用工制度，自觉增强贯彻落实劳动保障法律法规。通过这一次的大走访大排查，让更多的劳动者和用人单位自觉遵守劳动保障法律法规，共同构筑良好的营商环境。

提振消费信心 彰显品牌力量 厚德礼蜂业“诚信经营 放心消费”承诺书

“坚守初心 砥砺前行”

厚德礼蜂业从2000年至今，历经厚德人20多年的辛勤耕耘，从蜂产品起家，不忘初心，深耕蜂产品行业，已经在首都北京乃至全国享有“天然蜂产品，就选厚德礼”的良好口碑和声誉。

对于企业来说，诚信不仅是长久发展的立业之本，更是给予消费者最有力的保障。作为中国蜂产品健康产业领军品牌，厚德礼蜂业始终肩负着推动蜜蜂产业良性可持续发展的责任，以“天然蜂产品”为宗旨，在产品的生产过程中，严格把控产品质量，确保在产品流通的每一个环节都能将安全管控意识贯彻到底。

2023年，是厚德礼蜂业拳头产品“厚德蜂胶”上市20周年，砥砺二十载，筑梦健未来，厚德礼创始人郭娜女士坚守初心，在公开场合多次承诺：“厚德礼不会让市场上流通一粒有问题的蜂胶、一滴有问题的蜂蜜、一勺有问题的王浆、一粒有问题的花粉。保护消费者的合法权益，是我们永久的责任！”厚德礼蜂业优化企业管理、严把质量关，这是厚德礼发展20多年通过“大考”、赢得好口碑的秘诀。

厚德礼诚信办企业，用心做产品。2023年，厚德礼蜂业成为中国蜂产品协会蜂王浆专业委员会秘书处挂靠单位，将积极探索，为行业制定标准，推动行业健康发展，继续以品牌为引领，用质量过硬的产品突破市场，让健康天然的蜂产品走入千家万户！让消费者放心消费。厚德礼蜂业多次举办“品质315”、“诚信315”以及“诚信企业奖”评选，共建放心消费。在产品的宣传过程中，厚德礼以实事求是的态度，全心全意为大众服务的决心，为企业注入诚信的灵魂，镌刻在每个厚德人的心中，以诚信铺就了一条可持续发展的阳光大道。

“优质产品 爱心引领”

厚德礼营销以“爱”为引领，线下推进“渠道升级”“产品铺市”工作，有效的拓展线下发展渠道、顺应行业发展趋势、打造各品类明星产品的目的。近年来，厚德礼蜂业产品连续两届被评为《人民日报》旗下<健康时报>第十三届、第十四届健康中国论坛指定产品；2022年11月，厚德礼产品还被评选为中国(成都)生活体育大会指定品牌赞助商。通过开展“520世界蜜蜂日”“蜜粉俱乐部”“同心战役 春浆助农”“国民好浆 全民分享”等线上线下联动主题活动，完成增粉、引流、消费转化等一系列大动作，特别是厚德礼旗下公益直播平台《蜂品巧养生》每周、一、三、五的蜂产品公益科普直播，通过蜂产品健康

科普，提振消费信心，抗疫保供，满足消费者的多重需求，为消费者打造更多元化的品牌促销活动，进一步扩大品牌影响力。

“乘风破浪 与爱同行”

2021年，河南、山西抗洪救灾，厚德礼捐赠50余万赈灾物资，帮助灾民渡过难关；“同心战役 春浆助农”厚德礼助力1000多户蜂农摆脱困境；援助国民好浆走向全国补贴3000万元；助力全国最美村官段爱平家乡脱贫攻坚，厚德礼十余年公益义卖小米近50余万斤；厚德礼创建爱心驿站400多处，服务环卫工人20余万次；爱心资助大学生、帮扶贫困户，资助100余名大学生完成学业，定向帮扶上百家贫困户脱贫……厚德礼一直走在公益的路上，2023年，厚德礼蜂业将继续乘“蜂”破浪，与爱同行。

为营造放心消费氛围、提振消费信心、促进经济增长、搭建公平诚信的消费环境，让消费者更加安心、放心消费。为此，厚德礼承诺如下：

1、品质保证

我们承诺：严格按照国家法律法规合法经营，保证产品安全、产品有效、坚决抵制假冒伪劣产品的经营和销售，坚决抵制无效产品。

2、诚信保证

我们承诺：不作虚假诱导宣传，不搞低价销售陷阱，不以“霸王条款”加重消费者负担，自觉遵循公平、公正、公开竞争原则，主动抵制行业垄断和资本无限扩张，坚决反对消费欺诈和恶意降价、恶性竞争，满足消费者合理要求，共同打造安全放心消费环境，让消费者舒心、安心、放心。

3、维权保证

我们承诺：“线下七天无理由退换货”，尊重消费者意见，重视消费者诉求，畅通消费者沟通渠道，化解纠纷，及时公正。认真听取消费者意见和建议，及时处理消费者投诉，主动承担责任，公正解决消费争议，满足消费者合理要求，共同打造安全放心消费环境，让消费者舒心、安心、放心。

以诚信铸就品牌力量，以责任共促社会经济发展。不管是昨天、今天还是明天，厚德礼蜂业将始终如一，将每天都当做消费者权益日来对待，坚持以诚为本，以优质的产品和负责任的态度为消费者服务，让天然健康的蜂产品走进千家万户！

渝北旗舰店：渝北区龙华大道1930号(读书梁公交车站旁)厚德礼蜂业电话：(023)67817727
花卉园地铁站店：松桥路105号(永辉超市正对面) (023)6864 4592

热烈庆祝重庆莱佛士医院荣获 “3.15诚信医院”

重庆莱佛士医院

地址：重庆市渝北区华山中路2号

电话：023-86868000 / 023-86006999

莱佛士医院
Raffles Hospital

