



二手商品如何维权？推拿出状况怎么办？ 这批消费维权案例为你“避坑”

如今，网上淘二手货，性价比高，受到消费者青睐。然而，买到二手商品出现问题，如何维权？推拿出状况怎么办？近日，川渝消委会联合公布一批消费维权优秀案例，为消费者“避坑”。



二手冰柜制冷差 退顾客1150元

2023年1月16日，消费者刘某在璧山区月亮井二手家电售卖部，花1300元购买了一台二手冰柜用于冷冻储存猪肉。购买过程中，消费者告知了商家购买冰柜的用途，商家口述“二手冰柜冷冻效果弱于新冰柜，但是可以用于冷冻储存猪肉”。

随后，商家花费了150元的运费，将冰柜运送到刘某家中。

在使用冰柜过程中，消费者发现冰柜制冷效果太差，冰柜的最低制冷温度为-5℃，要求商家退款退货。商家拒绝，消费者遂向重庆市璧山区消委会投诉。

双方争议焦点为，商家认为已告知消费者二手冰柜制冷效果弱于新冰柜的事实，消费者认为冰柜制冷效果差，不满足猪肉长期储存要求。

经璧山区消委会集体讨论认为：二手冰柜不属于“三包”目录内产品，不适用“三包”规定；双方未签订合同，无法书面确定双方责任、义务与商品性能；冰柜没有实际意义上的损坏，无法适用《旧电器电子产品流通管理办法》中的保修规定。

《消费者权益保护法》中的相关内容，也无法较好地适用这件案例。那刘某是否就只能吃“哑巴亏”？

对此，璧山区消委会认为，本案中商家虽然告知了消费者“旧冰柜制冷效果弱于新冰柜”，在一定程度上履行了告知义务，但是冰柜实际的制冷效果不能满足猪肉长时间储存要求，消费者的诉求应予支持。

最终，璧山区消委会依据《消费者权益保护法》《民法典》的规定，确认商家应当承担对所售出冰柜的使用质量、使用性能的担保责任。

经调解，由商家在扣除150元运费后，退还消费者1150元，并由商家负责将冰柜自行运回。

在二手商品交易中，由于二手商品已经使用过，可能存在磨损、损坏、使用效果减弱或故障等问题，买家和卖家对商品的实际状况可能存在不同的认知和理解，这种信息不对称容易导致纠纷发生。

因此，也提醒广大消费者，在购买二手商品时注意保留相应的证据来支持自己的立场，以便进行消费维权。例如，商家对产品的描述、新旧程度、磨损情况等。

1元买到过期辣条 获赔800元

2023年2月6日，消费者赵先生在綦江区古南街道上街五粮特曲专卖店购买了16元的商品。

购买商品后，赵先生发现其中一包价值1元钱的辣条已过保质期，生产日期为2022年6月2日，保质期150天。

消费者要求经营者退货并赔偿被拒，协商无果后投诉至綦江区古南消委会。

经调查，赵先生反映情况属实，遂组织双方来到古南消委会进行当面调解。最终，赵先生和经营者就此事达成了和解协议，经营者同意退还消费者1元货款并赔偿消费者800元，解决本次争议纠纷。

据《食品安全法》第三十四条规定：“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：(十)标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”。《食品安全法》第一百四十八条第二款规定：“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。”

依据上述条款，赵先生可向经营者要求赔偿，应当得到支持。

消费者推拿出状况 店家赔5000元

2022年11月7日，消费者徐某在四川省雅安市石棉县娄师中医推拿馆推拿，在推拿过程中，出现眩晕、心悸、胸闷、左侧肢体疼痛、麻木等状况，推拿馆立即将其送医急诊救治，住院1星期后出院，随后徐某多次前往推拿馆进行赔偿协商，但均协商无果。2023年2月14日，徐某到石棉县保护消费者权益委员会投诉，希望得到帮助，并要求商家赔偿医药费等费用12000元。

2月14日，石棉县消委会接到投诉后，立即开展调查处理工作。消费者徐某“出院病情证明书”显示“患者因推拿时突发眩晕、心悸、胸闷、左侧肢体疼痛、麻木1+小时急诊入院”，出院诊断显示徐某疑似交感神经损伤，有高血压史，并建议患者“继续休息1月，防跌倒”，避免二次伤害。推拿馆负责人承认徐某系在其店内推拿时出现不适症状，但其认为在已经支付徐某住院期间所有费用3800余元的情况下，额外赔偿徐某12000元的诉求难以接受。

经核实，消费者自身有高血压史，若血压控制不理想，则不适合做推拿项目，否则在推拿过程中可能会导致血液循环加快，从而导致血压升高或降低。如果推拿力度过大或推拿时间过长，还可能引发出汗、疲劳、体力消耗过多等症状。而商家没有事先了解消费者身体的基本情况，在保证消费者身体安全的情况下，推荐适合的项目，并按照服务流程、服务规范操作。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条、第十一条、第四十九条的规定，该推拿店应当作出赔偿。

2月17日，石棉县消委会工作人员通过电话沟通、当面协调等方式促使双方就赔偿金额、责任划分等问题达成一致：推拿馆支付徐某住院期间全部费用；推拿馆一次性赔偿徐某误工费、护理费、交通费等共计5000元。

新重庆-重庆日报记者 周盈

用火箭送快递 年内进行载货回收试验

利用火箭来送快递？你没有听错。3月31日，民营商业火箭公司箭元科技宣布，正联合淘宝开启一项利用运载火箭可重复使用技术运送快递的研究项目，目前已进入试验准备阶段。计划在年内进行首次载货火箭回收试验。电商平台借助火箭运输快递，未来有望真正实现全球范围内的“小时达”。

提供该项目核心技术支持的箭元科技成立于2019年11月，是一家民营火箭公司，旗下主要产品为“元行者一号”中大型不锈钢可复用液体运载火箭。该型号火箭的头段设计了快递货仓，体积120立方米，可运输货物10吨。

近年来，人类太空探索掀起新高潮。SpaceX打造的完全可重复使用火箭“星舰 Starship”，在火箭的可重复使用技术上实现重大突破，火箭的运输属性也从“星际快递”扩展到“陆地快递”。火箭的点对点运输，即“陆地快递”功能，在美国已经进入试验阶段。2022年就启动利用“星舰”重型火箭把货物在30分钟内运往世界各地的计划。

中国商业航天虽然起步略晚，但进展较快。2015年是中国民营航天元年，国家发改委、财政部、国防科工局等三部委联合下发《国家民用空间基础设施中长期发展

规划(2015-2025年)》，催生了一批中国商业航天的初创公司。

作为其中之一，箭元科技在2023年完成“元行者一号”全尺寸验证型火箭的静态点火试验和海上落水回收试验，实现了中、大型不锈钢液体火箭海上回收技术的重大突破，并计划于近期完成首次海上溅落回收试验，这也意味着在中国实现火箭的“陆地快递”，技术上已经具备可行性。

作为国民电商平台，淘宝的加入有望为民营火箭公司创造全新的商业应用场景。数据显示，2023年中国社会物流总额预计为350万亿元，全年快递业务量达1320亿件，连续十年稳居世界第一。未来火箭的“电商陆地快递”场景的落地，将在商业化层面为中国商业航天事业打开新的局面。

国内航天科普专家王君毅表示，商业航天需要大手笔持续性的重投入，单靠国家输血并不现实，民营航天科技公司需要自己找到可持续的商业化模式。民营航天科技公司也能更好地回收资金，投入到进一步的技术研发。

新重庆-重庆晨报记者 王尊

青年党员勇救落水儿童

3月24日下午3点左右，在渝北区悦来滨江公园嘉陵江边，一名儿童误入江中溺水，生命危在旦夕。

这一幕险情，正好被在江边玩耍的李靖看到了。“快救人！”他马上脱下鞋子，扔下手机就跳下水了。李靖努力稳住重心，拼命拍打水面，找准机会一把搂住孩子，迅速救上岸。

上岸后，落水儿童全身冰凉、嘴唇发紫、脸色发黑。这时，落水儿童的看护人和其他几个路人一起施救，帮助落水儿童吐出肚里的水，恢复体温。李靖看到落水儿童恢复了意识，身体没有大碍后，就准备叫上同行的家人离开。这时，落水儿童的看护人说，“感谢你！小伙子，我是带朋友的孩子来玩耍。如果没有你，我怎么给朋友交代哟！”说着添加了微信，给李靖发红包表示感谢，但被婉拒了。“这是我应该做的，孩子没事就好。”

回想起事情经过，李靖仍心有余悸，因为他不会游泳。据了解，李靖就职于重庆市江南城市建设发展(集团)有限公司下属重庆市点石教育科技发展有限公司，也是该公司党支部书记。他说：“作为一名年轻的共产党员，见义勇为是责任，是担当，更是一种本能。”

新重庆-重庆晨报通讯员 毛宇剑