

# “非典型”消费纠纷维权有依据

日常生活中,消费者买到假冒伪劣商品都会理直气壮地讨说法,而当遇上“非典型”的纠纷时会无所适从。事实上,《民法典》在合同编、人格权编中,均对消费者权益保护作出了相关规定。

## 试用体验消费,买不买你做主

**案例** 今年春节假期,某超市推出化妆品试用买卖合同,张贴的宣传海报显示,消费者试用期间没有任何费用。小孙选择了一款价值1000元的化妆品,并签订了试用买卖合同。约定试用期限为10天,从领取化妆品的次日算起。试用期届满,小孙如果对化妆品满意应支付价款,如果不满意则应当退还。

**评析** 小孙与超市签订的为试用买卖合同。试用买卖合同,属于特种买卖合同,是指当事人双方约定于合同成立时,出卖人将标的物交付买受人试验或者检验,并以买受人在约定期限内对标的物的认可为生效要件的买卖合同。《民法典》第六百三十八条规定:“试用买卖的买受人在试用期内可以购买标的物,也可以拒绝购买。试用期限届满,买受人对是否购买标的物未作表示的,视为购买。”这就是说,试用买卖合同在试用期限内,买受人应当作出对试用买卖合同标的物是否认可的意思表示,即买受人享有对试用买卖合同标的物是否认可的选择权,他人不得干涉。意思表示的方式没有特定要求,可以是口头的,也可以是书面的。口头认可指买受人向出卖人直接表达标的物认可的意思表示。书面认可指买受人以书信、传真、数据电文等书面形式表示认可标的物。本案中,小孙如果对化妆品不适合自己,可以在试用期届满前,将化妆品归还商场,并作出不予购买的意思表示;如果认为化妆品适合自己,可以在试用期届满前作出购买的意思表示,并支付价款;试用期

届满,如果没有作出购买与否的意思表示,则视为同意购买,应当支付价款。

## 买到召回商品,费用商家承担

**案例** 马先生在某商场购买了某品牌电热水器一台,后商场发现该批次热水器存在进水口漏水、渗水,水管弯头帽开裂、喷水等现象,明显存在质量缺陷,遂发通知召回该已售出的热水器。马先生收到召回通知后,想咨询商品召回过程中产生的运费、交通费等必要费用是否应由商场承担。

**评析** 《民法典》第一千二百零六条规定:“产品投入流通后发现存在缺陷的,生产者、销售者应当及时采取停止销售、警示、召回等补救措施;未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害扩大的,对扩大的损害也应当承担侵权责任。依据前款规定采取召回措施的,生产者、销售者应当负担被侵权人因此支出的必要费用。”本条规定了生产者、销售者的跟踪观察义务,在保留原《侵权责任法》关于“警示、召回”补救措施规定的基础上,新增了生产者、销售者对存在缺陷的产品有“停止销售”的义务,且明确规定未积极补救或补救措施不力时,对“扩大损害”承担侵权责任。本案中,商场所售该批次热水器存在漏水、渗水等情况,明显存在产品质量缺陷,应依法召回,根据上述规定,商场应当承担电热水器召回过程中产生的运费等必要费用。

## 人格遭受侵害,可索精神赔偿

**案例** 退休职工方阿姨和邻居到超市购物,在收银台付款时被保安拦住,后者在众多顾客面前声称怀疑方阿姨偷了超市商品,并把她拖到办公室,强迫其脱掉外衣进行搜身,在未找到超市商品后才予以放行。因当日正值

假期,购物的消费者众多,超市的这一行为,在方阿姨的原单位及街坊邻居等特定范围内造成了较大的负面影响。消协受理方阿姨投诉后,组织双方调解达成如下协议:超市负责人在消协工作人员的监督下,到方阿姨原工作单位赔礼道歉,同时赔偿受害人精神损失费5000元。

**评析** 《民法典》第九百九十一、九百九十五条规定:“民事主体的人格权受法律保护,任何组织或者个人不得侵害。”“人格权受到侵害的,受害人有权依照本法和其他法律的规定请求行为人承担民事责任。受害人的停止侵害、排除妨碍、消除危险、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉请求权,不适用诉讼时效的规定。”这就是说,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、人格和财产不受侵害的权利。同时,《消费者权益保护法》第五十一条进一步规定:“经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为,造成严重精神损害的,受害人可以要求精神损害赔偿。”由此可知,消费者的精神损害赔偿请求权兼具补偿性与惩罚性功效,一方面责令经营者对消费者的精神损害予以物质补偿,对其创伤施以缓和补救;另一方面借以经营者金钱的支付,惩罚其严重侵权行为,以维护消费秩序。本案中,商场强制搜身的行为,侵害了方阿姨的人格尊严,依法应予赔偿。(张兆利)

## 聚焦工会“八五”普法

以劳动绽放巾帼之美  
用法律呵护女性之花



▲淮北市总工会积极组织开展女职工维权行动月活动,结合“工会送岗位·乐业在江淮”“学雷锋纪念日”等活动,举办知识竞赛、普法宣传230余场,发放宣传单、宣传手册等3000余份。潘娣/摄

▲马鞍山市总工会近日开展“保障女职工合法权益”维权政策宣传及义务法律咨询系列活动,市职工法律援助志愿团律师现场开展法律援助,广泛宣传女职工劳动保障政策、工会会员权利与义务的实现、企业工会的职责等内容。陶唱/摄

▲3月8日,宁国市总工会与相关部门联合开展“送法进企业”活动,邀请专职律师就公司劳动用工相关规章制度、影响劳动关系的不稳定因素进行“法治体检”,活动现场向职工发放了《劳动合同法》《女职工劳动保护特别规定》等法律宣传资料300余册。程建宁/摄

3月14日,在位于合肥市十八岗合肥供水集团第五水厂配电房内,合肥供电公司电力安装有限公司的工人们利用红外测温仪和局部放电等仪器,对运行中的电气设备进行带电检测。

由于水厂自动化水平较高,因此对平稳电力供应要求极高。自2019年起,合肥供水集团陆续将8个分厂的电气设备正式交由合肥供电公司电力安装有限公司实施代运维。据了解,合肥供电公司电力安装有限公司负责8个水厂的供电设备进行日常设备运维、定期电气试验、应急抢修消缺等工作。4年来,所有水厂的供电可靠性一直稳居重点大型客户前列。

合肥供水集团第五水厂是合肥城区重要的供水“生命线”之一。3月9日16时30分,按照工作计划,合肥供电公司工作人员对五水厂供电双电源进线之一的110千伏十八岗变电站10千伏07开关单元进行预防性试验。现场出炉的电缆运行数据却让所有人都皱起了眉头。

“正常10千伏电缆绝缘电阻值至少应该在100兆欧以上,但现场检测的B相电缆绝缘电阻值仅有12兆欧。”据合肥供电公司电力安装有限公司运维负责人王军介绍,为了确保数据准确,工作人员当场进行多次试验,但检测结果仍旧保持不变。按照规程要求,他们紧接着对电缆实施震荡波耐压试验。在试验结束后,电缆绝缘电阻值降至0.4兆欧,“这说明该电缆存在着明显接地故障,必须立刻进行抢修!”王军说。

像五水厂、合肥南站、新桥机场这样的一类重要用户均为双电源供电模式。由于十八岗07线路已经确认故障,因此五水厂暂时仅剩一路电源。虽说供电仍旧保持安全平稳状态,但如果发生不可抗力,可能直接影响城市供水安全。合肥供电公司电力安装有限公司立刻抽调人员前往现场,第一时间开展抢修工作。

全长近1000米的10千伏07电缆走向大部分位于地下,肉眼无法直接观测,加之供电可靠性高要求,任何一处细如头发丝的故障点都不能放过,这难度可想而知。

18时30分开始,工作人员们分为多组,利用故障探测仪沿着地下电缆走向反复进行“地毯式”的检查。经过2个多小时的查找,最终确定两处故障点,均存在于电缆一处中间接头位置。

一刻也不敢怠慢,工作人员立刻重新制作电缆中间接头,同步更换零件,完成修复后紧接着开展交接试验。整个过程规范、迅速,一气呵成。凌晨2时,经向合肥电力调度中心申请之后,电缆再次送电,五水厂顺利恢复双电源供电模式。

为了进一步提升五水厂双电源运行可靠性,次日早晨,工作人员前往110千伏清潭路变电站,对五水厂双电源另一路进线的10千伏11开关单元和电缆进行了预防性试验和安全检查,同步消除一处存在的瑕疵。(李岩)

## 电力守卫合肥供水“生命线”

## 筑牢疫情防线,庐阳城管在行动

**本报讯** 搬运物资、维持秩序、帮助家长手机绑定小孩信息……3月15日,笔者从合肥市庐阳区城管局获悉,该区安排城管队员分别坚守在辖区各个核酸检测点,协助开展现场秩序维护、安全保障、志愿服务等工作。

“戴好口罩排队,保持间距,很快就到了。”在市府广场核酸检测点,城管队员们一边维持现场秩序,控制周边人流量,保持排队人员距离,避免人员聚集,一边帮助家长用手机添加绑定小孩信息,为市民解答问题等。

“我们今天早上8点就到现场,帮助搭建临时检测点,主要负责维护采样现场秩序,提醒市民规范佩戴口罩、与他人保持一米以上距离等。如果有年纪大的老人,我们尽量带老人优先检测,防止因气温过高导致老人出现晕厥等情况。”庐阳

区逍遥津街道城管队员唐豫说道。

据了解,为了保障辖区内所有核酸检测点工作平稳有序,庐阳区城管局成立志愿者队伍,党员带队安排在辖区内各个核酸检测点协助医护人员进行采样。与此同时,庐阳区城管局持续推进疫情防控常态化,重点加大城区道路、设施等公共区域内消杀频次,确保公共环境安全、有序。对生活垃圾转运中心、垃圾清运车辆每日消毒不少于3次,加强公厕消杀保洁力度,每日对公厕内外环境全面消杀4次,重点对公厕的水龙头、扶手、门把手、冲厕按钮等公共设施进行定时清洁和消毒,同时对全区道路1万余个分类垃圾桶、果皮箱每日进行2次清洗、消毒。

此外,该区还安排城管队员在隔离点实行24小时值守保障,负责维持隔离点秩序,疏散周边市民群

众,并配合做好留观人员的生活饮食、防疫物资配发等应急保障。除了日常的工作,城管队员们还对留观人员提供心理疏导服务等,缓解他们的紧张、焦虑情绪。(肖倩 刘玮佳)

## 助力核酸检测,公交志愿者伸援手

**本报讯** 3月15日早晨,一例合肥市外输入的无症状感染者敲响了我市新冠肺炎疫情防控警钟。大批市民纷纷赶到各个检测点进行核酸检测。

当日9时30分,合肥火车站地下服务大厅的核酸检测点聚集了大量人群,排起了长长的队伍。合肥公交集团第五巴士车队的一车队长支部负责人见

到现场人手较少,立即组织119路“双拥线”的党员志愿者赶赴核酸检测现场,积极投身到疫情防控工作中。

在接到电话的半小时内,119路“双拥线”职工们就全部赶到现场,二话不说穿上黄色志愿服,火速融入到志愿服务活动中。大家分工明确,有的负责帮助交集团第五巴士车队的一车队长支部负责人见

检市民,加快检测进程;有的负责指导黄码人员填写登记检测信息,现场分流黄码与绿码人员;有的维持现场待检队伍秩序,提醒市民保持一米以上的安全距离,不要扎堆。

前来火车站检测的市民络绎不绝,虽然气温不高,但是忙碌中的志愿者们早已汗流浃背。志愿者们耐心地解答市民咨询的问题,处理各种突发的小状况,有效地保障了核酸检测工作井然有序。活动中,支部书记要求公交志愿者规范佩戴口罩,及时用酒精消毒,勤洗手,做好自身防护。

这次志愿服务活动的开展,践行了“我为群众办实事”要求,发挥了基层党组织的战斗堡垒作用。党员带头示范,争做志愿者,为大规模核酸检测工作加速,以“在关键时刻冲得上去、危难关头豁得出来”的风范,积极参与到疫情防控工作中,一起构筑群防群治的严密防线。(刘芬 李克武)



答疑面对面

我在某科技公司工作时,公司组织拍摄宣传画册,我积极参与,我的一张正面全身照被印进画册,当时没有签订肖像权使用协议,公司也没有给予任何的报酬和奖励。半年前,我在劳动合同到期后离开了公司。最近,我看到这家科技公司新印制的宣传画册中依旧有我的那张照片。请问,我的正面全身照是否属于法律所保护的肖像?公司在我离职前、离职后分别使用我的照片算不算侵权?我该怎么办?

**读者 龚玥**  
首先,你的正面全身照属于法律所保护的肖像。《民法典》第一千零一十八条第二款规定:“肖像是通过影像、

## 离职后,企业还能用我的照片吗

雕塑、绘画等方式在一定载体上所反映的特定自然人可以被识别的外部形象。”据此,法律所保护的肖像由人的外部形象、外部形象载体和可识别性三个要件构成。如果呈现出来的外部形象无法指向特定的自然人,如背影、侧面照片等,则不属于法律所保护的肖像。本案中,某科技公司所使用的正面全身照,能够清晰地指向特定的你,所以属于法律所保护的肖像。

其次,公司于你在职期间和离职后分别使用你的照片,应区别看待。《民法典》第一千零一十九条第一款规定:

“……未经肖像权人同意,不得制作、使用、公开肖像权人的肖像,但是法律另有规定的除外。”根据《民法典》第一千零二十条的规定,合理使用他人肖像的,比如,为课堂教学、展示特定公共环境等而使用的,可以不经肖像权人同意。本案中,你在职期间自愿为公司拍摄宣传照片,尽管未签订相关协议,但你对公司使用你的肖像用于企业宣传已有充分预期,故可以视为同意使用,公司并不构成侵权。而在你离职后,这家科技公司继续使用你肖像的事实基础已经发生变化,因此,在未经你授权或许可的情况下,在新印制的宣传册上继续使用你的肖像,不属于合理使用,构成对你肖像权的侵害。

最后,你有权请求这家科技公司承担相应的民事责任,包括赔礼道歉、赔偿损失、停止侵害等。关于赔偿数额,要根据公司使用你肖像的获利情况和给你造成的经济损失情况而定。如果你没有受到经济损失,也不能证明公司从中获利了,那么可以要求酌情赔偿。关于停止侵害方面,你可以要求公司封存、销毁宣传册,或者将你的照片从中移出。潘家永

## 安庆:战“疫”中的听漏人

3月13日夜,安庆市供水听漏人员正在小区里检查供水暗漏,确保广大市民用水无忧。

据悉,安庆市供水集团听漏队主要负责该市2200多公里供水管网的检漏工作。他们通过监听地下传来的声音,为供水管网“把脉”,判断地下供水管道是否漏水。为保障城市供水管网安全运行,供水管线维护人员在做好防护措施的前提下,对供水管网进行摸排巡查。听漏人每天深夜奔波在大街小巷,检查“跑冒滴漏”。黄有安 颜春骏 文/图

