

# 窗户玻璃自爆 卖家不愿赔偿

新快报记者协调沟通,消费者与厂家最终达成赔偿方案

近日,家住广州南沙的甘先生向新快报记者反映,他家客厅窗户玻璃于今年1月份突然自爆,根据合同玻璃尚在质保期内,于是他多次与广州南沙皇嘉门窗有限公司(下称“皇嘉门窗公司”)联系沟通售后事宜,却迟迟没得到满意的回复。于是,甘先生向南沙区市场监管局反映情况。3月11日,南沙区市场监管局回复称涉诉公司通过法定方式无法联系,未能进一步核实,暂不予立案,且涉诉事项为合同纠纷问题,建议双方协商或通过民事诉讼等途径处理。

无奈之下,甘先生只得向新快报记者求助。最终,皇嘉门窗公司将更换玻璃的费用转给了甘先生。

■统筹:新快报记者 罗琼

■采写:新快报记者 贾典



■腾讯元宝 AI 生成

## 客厅玻璃自爆 消费者维权难

甘先生称,2020年3月,他通过张某的介绍,在皇嘉门窗公司购买门窗封装商品共计支付16300元,并签订购买合同。今年1月,客厅的大玻璃突然自爆,甘先生翻看合同时发现,条款中明确质保期为15年,质保范围包括出现门窗生锈,玻璃自爆等情况。

事情发生后,皇嘉门窗公司和张某建议双方各出一半的钱更换玻璃。随后,皇嘉门窗公司找

了其他厂家的玻璃进行更换,但甘先生发现,其质量远远达不到一开始的水准。于是,双方产生争议,协商无果之后,甘先生多次向南沙区市场监管局反映情况。3月11日,南沙区市场监管局回复甘先生称,涉诉公司通过法定方式无法联系,未能进一步核实,暂不予立案。因涉诉事项为合同纠纷问题,建议双方协商或通过民事诉讼等途径处理。

## 记者沟通多方 卖家愿意补偿

3月14日,记者通过相关信息联系该公司负责人吴某。据吴某介绍,其公司只负责生产玻璃和进行批发,并没有零售。而张某则是一名类似中间商的角色,负责批发拿货推荐给买家。“一开始的方案买家没接受,这个事情拖了这么久,实在没有办法的话,我们只能为他换原来的玻璃。但正常来说,大部分厂家公司质保都没有15年这么久。”吴某说。

随后,记者致电中间人张某,张某称,“任何一个厂家的玻璃出了厂门口,都不会予以质保。”他表示,当时提供的方案为双方各出500元左右更换玻璃,但甘先生没有接受。当晚,记者又向甘先生致电,他表示由于考虑到安全问题,已经花费3000多元自行更换了玻璃。

经新快报记者沟通,3月15日下午,双方达成共识,吴某将更换玻璃的费用转给了甘先生。

### 律师说法

## 既然做出质保承诺,商家就需认真履责

“订购合同显示的质保期为15年,那么厂家公司就应当履行义务。一旦产品在约定的质保期内出现非人为原因造成的问题,那么厂家就应当免费为消费者提供修理、更换等服务。”广东诺臣律师事务所律师曾文慧说。

而针对中间商张某所说的“玻璃出了厂门口都不予质保”的说法,曾律师则认为该说法违反了消费者权益保护法、民法典等,该说法实际上是免除了商家对所出售货物的质量保证责任,不合理的完全排除了消费者的

权利。

不过,双方最终达成一致,曾律师认为这个处理方案对双方来说都很合理。“买卖双方自愿协商后达成了双方都愿意接受的结果,比较灵活、快速解决双方的矛盾,避免了纠纷升级,节约了诉讼成本。”曾文慧说。

对于南沙区市场监管局的做法,曾律师建议相关部门及时更新辖区内企业的实际经营情况,也可以引入法律顾问、调解专家等人员,提升法律适用能力和问题解决效率。

### 拍案说法

## 广州法院发布维权案例 为消费者提供法律指引

在日常生活中,消费者遭遇维权困难等问题,需要善用法律保护自己的合法权益。近日,广州法院发布了一系列维权案例,为消费者提供了法律指引。

除了提起诉讼外,广东诺臣律师事务所曾文慧律师也建议,消费者如遇到商品、服务

存在质量等问题,首先要做的是收集证据,保存好购买凭证、发票及沟通记录(如聊天记录、照片视频等)。消费者如需要商家提供售后服务,可以先和商家协商沟通,明确诉求。协商不成的情况下可以通过第三方平台介入,或者向消费者协会、工商部门投诉等。

## 案例1

### 消费者网购汽车已付订金 电商平台称标错价不肯卖

2024年7月24日14时20分,“车小蜂”APP上架风行雷霆2023款630Ultra款库存汽车,标注为“指导价229900元,优惠120000元,特卖价为109900元”。

当日22时43分,消费者王某通过该APP支付3000元订金,下单涉案车辆。支付订金后,平台工作人员发现价

格标记错误,便联系王某,但未成功。23时10分,“车小蜂”平台APP方将涉案汽车价格修改为140000元。

2024年8月1日,在未经王某的同意之下,“车小蜂”平台将3000元订金原路退回王某账户。王某认为,“车小蜂”APP在标价上存在过错,该平台需向其赔偿购车损失。

### ●法院意见

广州市海珠区人民法院审理认为,“车小蜂”购车平台发布车辆价格、数量、质量等商品信息,王某向平台支付3000元订金订购涉案车辆,该交易处于“线上下订”阶段。

“车小蜂”购车平台对涉案汽车价格的设置没有超出消费者对汽车销售价格的一般认知,在王某下单后未与王

某签署买卖合同,该院认定该平台在涉案交易过程中存在过错,违反契约精神,有违诚实信用原则,应承担缔约过失责任,对此给购车方王某造成损失的,应当予以赔偿。

最后,法院认定王某因“车小蜂”购车平台的过错行为造成了其经济损失30100元,判决“车小蜂”购车平台所属公司向王某赔偿30100元。

## 案例2

### 老人花百万元买私教课 身体不适欲退费却遭拒

谢某年近七十岁,一年内与某运动公司共签订28份《私教协议》,并向该公司支付百余万元私教费。私教协议约定的课程为拳击、普拉提等。实际履行中,某运动公司存在同一时段

内叠加扣除不同课程费用的情形。此后,谢某以身体不适等原因提出退费申请,该公司未予同意。谢某遂提起诉讼要求解除协议,返还尚未履行部分以及多扣的课程费。

### ●法院意见

广州市中级人民法院认为,案涉合同具有显著人身性,且从协议约定的服务项目及上课频率来看,明显不适合老年人,故支持谢某解除合同的请求,判令公司退还尚未履行的大部分费用。

对于谢某要求某运动公司退还多扣课程费的问题,由于双方合同中并无明确约定允许同一时段内叠加扣费,且该公司曾于某日同时段扣除谢某8个课程的费用,明显违背常理,故亦支持谢某该部分请求。