

# 买二手物品“踩雷” 配件竟比机器老了近10岁

## 经调解，商家更换原版配件

二手交易市场，让一些闲置物品实现了“变废为宝”。但是，大家在二手市场“淘宝”时也要留心。这不，市民阿静（化名）就“踩雷”了——她购买的二手空调，配件不仅不是原版，还比机器老了近10岁。近日，滨湖区消委会成功调解该消费纠纷。

前段时间，阿静想购买一台中央空调，但市场上新产品的价格超出预算。经熟人介绍，她认识了在一家专业从事二手电器回收、销售公司做业务员的小张（化名）。在小张的推荐下，阿静以4万元的价格，购买了一台产于几年前的二手中央空调。

几天后，货到了。经检查，机器与前期介绍基本相似。可在安装过程中，阿静发现不对劲——空调的开关配件不是该空调的原版电子版开关，而是比机器年龄老了近10年的老版翻盖开关。

对此，阿静无法接受，要求该公司更换

为原版电子版开关。对此，该公司予以拒绝，提出需要阿静加钱后方能更换。双方多次协商未果，阿静拨打12315求助。

滨湖区消委会受理该消费纠纷后，随即与阿静及涉事公司联系了解情况。在此期间，双方就“前期是否对产品开关配件进行约定”产生争议——阿静称，她在下单前，曾口头向业务员小张询问开关配件情况，在确定商家提供的配件为原版电子版开关的前提下才下单；但涉事公司方称，原版电子版开关比老版翻盖开关贵了近1000元，卖给阿静的价格不可能是提供原版开关的价格。

随后，消委会工作人员通过询问小张得知，在双方洽谈过程中，阿静确实明确要求安装原版电子开关。

经工作人员沟通、调解，涉事公司最终同意为阿静免费更换原版电子开关。

### 消费提示

### 买“二手”注意保留证据

“所谓二手商品，是相对于一手商品或新商品而言的，多为已使用过再出售的货品。”滨湖区消委会工作人员介绍，二手商品的退换货、售后维保服务等保障机制的适用性和延续性上与新售商品不完全一致，商家标称的八成新、九成新等新旧程度，往往也缺乏相应的标准界定，这也给此类商品交易纠纷权责划分、处理等问题留下隐患。

对此，滨湖区消委会提醒，消费者在购买二手商品时，可通过与商家沟通等方

式，提前了解交易商品的使用痕迹、配件、退换货等详细情况，交易中，尽量与卖方签订详实有效的合同，或及时保存商家在交易平台或聊天记录中作出的宣传或承诺，并保留好其他相关购买凭证，以便维权之需。如发现产品存在质量问题、实物与宣传不相符等情况，应及时与商家协商解决；协商不成的，可拨打12315热线进行投诉举报，或者通过法律途径维护自身合法权益。

（晚报记者 刘娟）

## 文明家庭：从不抱怨的刘文清



（受访者供图）

“永远年轻，永远热泪盈眶！”“我们不要抱怨变化，要勇敢面对！”在刘文清的朋友圈里，充满了美丽的风景和励志的文字。北京中央美术学院摄影系毕业的他，曾梦想能成为全国最优秀的摄影师，但恶性肿瘤骨肉瘤却夺走了他的左臂。面对困难，他并没有自怨自艾。现在，他不仅是“中国好人”“无锡市残疾人自强模范”，还带领着家人、朋友一起助力公益事业。

“我一直有个摄影的梦想，直到现在也没有放弃。”刘文清出生于江阴市利港街道后梅社区，1999年，他以优异的成绩考入北京中央美术学院摄影系，颇有摄影天赋的他在相机中找到了热情和灵感。然而，2002年，他患上了恶性肿瘤骨肉瘤，疾病夺走了他的左臂，也击碎了他成为摄影师的梦想。他并没有颓废，而是自力更生，努力振作。“从找亲戚借钱卖糖葫芦开始，到后来开音像店、修理电脑，再到加盟电器连锁店、开手工烘焙店，创业的路上总有困难，但也有人帮助我。2007年，我参加了政府部门开办的残疾人创业培训班，明确了创业方向和经营目标，那个时候就更有信心了。”在2015年江阴市第二季创业大赛上，刘文清的棉花糖手工烘焙项目荣获大赛二等奖，同年，他与朋友们共同投资的第一家棉花糖休闲吧开业，所有的利润都被用于资助孤寡老人、贫困学生等

社会弱势群体。不管是寒冬，还是酷暑，每一位造访这里的城市环卫工都能免费得到驱寒或者消暑的饮品。

创业成功后，刘文清又重新捡起了自己的梦想——摄影。他的作品不仅多次在残疾人摄影大赛中获奖，并且在获得成绩后也不忘回馈社会。在和利港镇团委联合开展的“青春撒播温暖、光影留住欢乐”主题活动中，他为孤寡老人们免费拍摄风景照，后期统一制作后配上相框赠予老人们。在江阴市文明办、市教育局、市残联的支持下，刘文清还组织了12名身残志坚的残疾人代表，成立了“生命的力量”宣讲团，在中小学校开展“生命的力量”宣讲志愿服务。目前，刘文清共参加过各类宣讲100余场，以自己的奋斗历程，鼓励大家勇敢直面人生中的困难坎坷，勇敢创造属于自己的人生。

“这一家人都十分热心！”在利港街道，不管是工作人员还是居民，都对刘文清一家人十分熟悉。在今天的疫情防控期间，看到工作人员的日夜坚守，刘文清的孩子刘俊锡、刘俊康主动用压岁钱购买40箱矿泉水送到利港街道的各个社区村委。（毛岑岑）



## 狗未拴绳撞伤行人 调解一年多 “陶都模式”顺利化解矛盾

本报讯 近日，宜兴法院一起健康权纠纷案件在经过了一年多的协商调解后，终于顺利解决，当事双方握手言和。

去年5月6日，陈女士骑着电动自行车在丁蜀镇村道上行，同村的郑某则在一旁的路边给宠物狗剃毛。突然间，这条狗窜到道路上，一头撞上了陈女士，陈女士摔倒在路边，人也晕了过去。这次事故导致陈女士头部受伤，全身多处骨折，最终进行了开颅手术，产生巨额的医疗费及长达210天的误工期限，并构成了十级伤残，总损失26万余元。事发后，经公安部门调查，因郑某没有给狗拴绳，负事故的全部责任。之后，双方就赔偿问题进行了长时间协商，无果之下只能起诉至法院。

在丁蜀镇画溪社区内，记者见到了陈女士，经过一年多的治疗，她的身体已经恢复，并且还在网上当起了博主。陈女士回忆，事发当天起了雾，等她发现狗冲过来时已经来不及了，当即被撞倒在路边，而这也是她对事故仅有的记忆，等她醒来已是几天之后的事情了。说起调解过程，陈女士表示，她与郑某住在同一个村里，也知道对方经济条件一般，因此对于事故的追责一直处于较为矛盾的状态：“既担心自己的损失无法得到赔偿，又担心影响邻里关系。”本案的办案法官也提到了这一点，如果纠纷不能妥善处理，很容易就会产生新的纠纷。

“后来是在我们多个部门的通力合作下，为当事双方解

决了问题。”法官告诉记者，公安部门在事故发生后介入，迅速查清事实，认定责任，给后期纠纷夯实了基础。法庭前移指导，对陈女士的伤情进行了司法鉴定，明确基本的损失。然后，法庭在诉前调解阶段了解到双方的情况后，对接所在社区，所在社区配合法庭与当事人进行谈心谈话，使双方放下芥蒂，相互理解。最终，陈女士对赔偿金额适当地做出让步，而郑某则设法筹集款项，一次性赔偿到位：“这种多部门联动的模式就是‘陶都模式’。”

什么是“陶都模式”？据介绍，丁蜀镇位于江浙两省交界处，人口超20万，人口众多，与其他地方相比，丁蜀镇的民事案件比例高，而根据以往的实践经验，仅依靠法院或政府机构等主体解决纠纷，都有其局限性：“在这种情况下，我们从2019年开始探索‘陶都模式’，总体思路就是密切人民法院与基层党委、政府及其他社会组织的互动，依托村、社区的综治网格，构建多元化的纠纷解决机制。”2019年5月，丁蜀法庭联合丁蜀镇人民政府、司法所、派出所联合细化制定了《关于建立丁蜀镇多方联动社会协同治理纠纷机制的实施意见》，将“陶都模式”从“法院主推”上升到“党委主抓”，经过一段时间的运行，效果良好。于是，于2019年10月份向宜兴市7个法庭进行推广，实现了“陶都模式”在法庭辖区的全覆盖。并形成了“综治+网格+人民法庭+社会组织”为主体的矛盾调处机制。（甄泽）