

律师信箱

进口产品质量存在瑕疵，消费者怎样维权

厉先生：

您好！随着滑雪运动近年来越来越普及，与滑雪运动相关的装备消费纠纷也不断增多。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条、《中华人民共和国民事诉讼法》第二百七十六条，如果滑雪板销售方或生产方在中国境内进行注册或在中国内地实际开展业务，则中国境内市场监督管理机关和法院均有权就相关纠纷进行管辖。

关于您的问题，建议您可通过非诉讼方式或诉讼方式来维权，具体为您解释如下。

■ 非诉讼方式

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称“消费者权益保护法”）第三十九条规定，“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：（一）与经营者协商和解；（二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；（三）向有关行政部门投诉；（四）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（五）向人民法院提起诉讼。”

上述规定的前三种手段均属于非诉讼手段。据您所述，您已尝试与经营者协商退货事宜且未果，故您可考虑通过第二种和第三种手段来维权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称“暂行办法”）第十二条规定，“投诉由被投诉人实际经营地或者住所所在地市场监督管理部门处理。”

马律师：

您好！我是一名滑雪爱好者，最近在某进口品牌门店购买了一块滑雪板。购买后，我发现滑雪板质量有问题，产品存在瑕疵，且与商家就退货事宜多次沟通未果，故想咨询，我还能通过什么方式来维权。

北京读者 厉先生

■ 诉讼方式

若您选择通过诉讼方式解决纠纷，可以向仲裁机构申请仲裁，也可以在人民法院提起诉讼。

根据《中华人民共和国仲裁法》和《中华人民共和国民事诉讼法》的相关规定，只有仲裁双方事先就“通过仲裁机构解决纠纷”这一方式达成一致约定后，才可以通过向仲裁机构直接申请仲裁。鉴于在日常生活中，消费者很少会与经营者专门订立合同并明确约定适用仲裁机构解决纠纷，因此，以下将主要向您介绍如何通过人民法院诉讼解决纠纷。

根据《中华人民共和国民法典》第一千二百零三条和《中华人民共和国产品质量法》第四十三条规定，因产品存在缺陷造成人身或财产损害的，消费者可以同时向销售者、生产者追究责任。您购买的滑雪板存在质量问题，可以根据上述规定及《中华人民共和国民事诉讼法》关于管辖的相关规定，向有管辖权的人民法院起诉销售者、生产者，要求其就产品质量瑕疵给您带来的损失进行补偿。

此外，根据消费者权益保护法第五十五条关于“惩罚性赔偿责任”的规定，如果您认为经营者在生产、销售产品时存在欺诈行为的，还可以要求经营者承担购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍惩罚性赔偿责任。

以上建议供您参考，希望对您有所帮助。（北京市公衡律师事务所 马玉昆）

行办法第八条规定，“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”

因此，消费者如果认为购买的滑雪板存在质量问题，可以选择向销售方或生产方在中国境内注册地址或实际业务开展地址县级市场监督管理部门现场口头或书面投诉，也可以通过拨打12315或登录<https://www.12315.cn/>进行在线投诉。

此外，根据消费者权益保护法，您还可以联系消费者协会进行调解或通过其他适当的协会、团体等组织申请进行调解。

以上是您可以选择的非诉讼解决方式。如果您对上述解决方式不满意或不愿意选择非诉讼方式，也可以直接选择诉讼方式解决纠纷。

方便、实惠、安全

——中企承建的铁路成为尼日利亚假日出行热门选择

近日，在尼日利亚第一大城市拉各斯，萨洛丁一家六口登上一列开往尼日西南部城市伊巴丹的列车，大人和孩子们的欢声笑语，充满了对新年旅行的期待。

阿德尼伊·萨洛丁高兴地与妻子交流此行安排，4个孩子兴奋地睁大眼睛望着窗外，渴望通过这次火车之旅饱览沿途风景。“这个假期，我和家人一起坐火车旅行，我很享受这种经历！”萨洛丁对新华社记者说。

2021年6月，在共建“一带一路”倡议指引下，由中国土木工程集团有限公司（中土集团）承建连接拉各斯和伊巴丹的铁路（拉伊铁路）正式通车运营，干线全长约157公里，支线长约7公里，采用现代化铁路标准，设计时速150公里。

今年新年假日期间，中国企业在尼日利亚承建的铁路，成为许多尼日利亚民众出行线路的主要选择。除拉伊铁路外，从首都阿布贾至北部城市卡杜纳的铁路同样由中土集团承建，已于2016年7月正式运营。

“铁路交通提供了一种经济实惠且安全的交通方式，为很多人提供了新选择。”乘坐阿布贾-卡杜纳列车前往尼日利亚西北部的乘客奥莫托拉·法耶洪对记者说。与当地航空出行相比，铁路交通成本优势突出；而与公路交通相比，铁路的安全性更加明显。

舒适的旅行途中，乘客们可以使用列车上各种服务设施。每个空调车厢都

配备了3个电视屏幕。厕所很干净，设备齐全。靠窗的座位有电源插座和充电接口。列车上还配备了医护和安保人员，以应对突发情况。

在拉伊铁路列车上，90岁的马坎约拉·阿齐兹期待着与孙子们在阿贝奥库塔团聚。“我年轻的时候，在阿贝奥库塔上学，父母在拉各斯。由于道路状况不佳，旅行体验非常差。”阿齐兹说，“如今，当我要去阿贝奥库塔，都会选择火车。这真的很棒，我经常向我的朋友和亲戚推荐。”

来自阿贝奥库塔的商人迈克尔·埃格博也很推崇火车的便利和安全，在他看来，铁路将促进旅游业并推动贸易。

过去，埃格博曾多次与家人一起开车前往邻近的西非国家旅游。有一次，他们的车被困在一个偏僻的地方。“你可以想象，午夜时分，一家人在茂密的灌木丛中，没有电话网络或互联网信号……”

埃格博说，那次历险之后一家人心有余悸，现在都选择坐火车出去度假了。“我把火车作为交通工具已有一段时间了。火车旅行顺利而快捷。”

埃格博说。

“运营数年来，我们承建的尼日利亚铁路现代化项目，正持续为这个非洲人口最多的国家注入活力。未来，我们还将继续深耕尼日利亚，推动共建‘一带一路’在这里不断走深走实。”中国土尼尼日利亚有限公司运营事业部总经理郭晨说。

（新华社阿布贾1月9日电 记者杨喆、侯鸣）

海关答疑

电暖器出口政策及相关知识解读

广州海关：

我们是一家主要生产暖手宝、暖风机等电暖器的小家电企业。近期，我们接到一些来自欧美国家的取暖器出口订单，想咨询：出口电暖器应如何申报通关？

广州某电暖器生产企业负责人 张先生

张先生：

电暖器全称是电气取暖器（电气空间加热器），是一种将电能转化为热能的产品。关于电暖器出口，您应做到规范申报，并关注进口国家的技术要求和常见质量安全风险点。

具体为您介绍如下。

■ 出口规范申报要求

关于电暖器等产品的出口申报事宜，出口企业可以通过国际“单一窗口”向海关进行申报。

电暖器的规范申报要求包括：

1、出口归类。电气取暖器按照工作方式不同，可以归入的涉及税号有：85162920（辐射式空间加热器）、85162931（风扇式对流空间加热器）、85162932（充液式对流空间加热器）、85162939（其他对流式空间加热器）、85162990（电气空间加热器）。

2、规范申报要素。在申报时，企业需提供产品的一系列详细信息，包括：商品名称、品牌（中文或外文名称）、型号、用途、工作方式等。

由于电气取暖器（电气空间加热器）分几种工作方式，商品名称前缀一定要申报为储存式、辐射式、对流式或其他具体方式的电气取暖器（电气空间加热器）。其中对流式要具体申报何种方式的对流，如：风扇式、充液式或其他具体方式。

■ 关注进口国家技术要求

不同国家对进口商品的质量和标准安全要求会有差异。出口生产企业应关注贸易国的各项产品质量法律法规和准入要求，掌握相关检测标准，对产品进行科学合理的设计。以下为您介绍出口欧盟和北美地区的技术要求：

1、出口欧盟的技术要求。电暖器作为家电产品的一种，出口欧盟时需要做CE认证。CE认证是产品进入欧盟及欧洲贸易自由区国家市场的通行证，以表明产品符合欧盟《技术协调与标准化新方法》指令的基本要求；也是欧盟法律对产品提出的一种强制性要求。

电暖器产品CE认证涉及的安全和电磁兼容EMC检测标准有：安全标准EN 60335-1、EN 60335-2-30（家用和类似用途电器的安全一般要求及室内加热器的特殊要求），电磁兼容标准EN 55014-1、EN55014-2（家用电器、电动工具和类似器具的电磁兼容骚扰要求及抗干扰要求），EN 61000-3-2、EN 61000-3-3（电磁兼容谐波电流发射限值及电压波动和闪烁的限值）等。

另外，进入欧盟市场的电源插头应符合EN 50075（家用和类似用途设备连接用带软线的不可拆线双极扁平插头规范）的要求。

2、出口北美地区的技术要求。电暖器出口美国、加拿大等国家需要取得的认证包括FCC认证和UL认证。其中，FCC为强制性认证，UL为非强制性认证。

所有无线电应用产品、通讯产品和数字产品要进入美国市场，都要求进行FCC认证（加拿大强制性认证接受FCC证书），FCC认证主要关注产品的电磁兼容EMC指标。电暖器产品FCC认证涉及的电磁兼容标准为47 CFR Part 15B（针对电子设备的射频干扰辐射和辐射控制的要求）。

UL认证是美国安全实验室对产品进行的安全认证，适用于电子产品、家用电器、工业设备等，主要针对产品安全性能和符合性进行测试和认证。UL认证是北美市场准入的通行证之一，电暖器UL认证涉及的标准为UL1278（可移动的挂墙式或吊顶式室内电暖器的安全标准）。

■ 常见质量安全风险点

由于电暖器是一种能快速将电能转化为热能的电器，具有功率高、易产生高温等特点，存在触电、烫伤甚至引发火灾等隐患。

近年来，欧盟地区及美国通报的电暖器常见质量问题主要集中在：器具缺少过热保护装置或保护装置不能正常工作，器具在使用中达到过高的温度，可能导致使用者被烧伤或引发火灾；非金属材料耐热性不足，可能发生变形或熔化，从而导致带电部件变为易触及，使用者可能遭到电击；电源线插头等元件的规格无法承受相应的载流要求，可能达到过高的温度，导致使用者被烧伤或引发火灾。

您应事先了解清楚各项通关要求和国外产品准入要求，做好产品质量把关，并配合海关日常监管和现场查验。

（广州海关 杨敏、张陆、黄伟煌）



中国造轻轨列车在墨西哥城首开运营

中国中车为墨西哥首都墨西哥城研制的轻轨列车1月3日正式投入商业运营，这是中国制造的轻轨列车首次服务墨西哥城公共交通系统。

上图：在墨西哥首都墨西哥城，轻轨列车驶入一处轻轨站。

左图：乘客在乘坐轻轨列车。

新华社记者 李梦馨摄



“蕴含”与“蕴涵”

杜老师：

某媒体刊文说：“这一现象背后所蕴涵的实际上是这些民众的实际需求。”请问其中的“蕴涵”用得是否妥当？谢谢。

四川读者 杨先生

杨先生：

表示“包含”的时候，“蕴含”跟“蕴涵”是一组异形词。也就是说，这两种写法都可以表示“包含”的意思，读音相同，只是写法不同。之前，《现代汉语词典》推荐使用“蕴涵”的写法。从2013年第6版《现代汉语词典》开始，调整为推荐“蕴含”，并举出用例：“这段文字不长，却蕴含着丰富的内容。”现在，不仅《现代汉语词典》，其他工具书也推荐使用“蕴含”来表示“包含”的意思。例如：

（1）珠玉蕴含，山川辉耀，自当名世。（晁补之《答贺李祥改官德启》）（《辞海》）
（2）她的眼神里蕴含着些许笑意。（《现代汉语大

词典》）

（3）虽是笑谈，却蕴含着深刻的人生哲理。（《现代汉语应用规范词典》）

（4）朴素的话语蕴含着深刻的道理。（《新编学生词典》）

如今有的词典如《现代汉语大词典》，在“蕴涵”词条里，已经不提它有“包含”义，而只说它是逻辑学中的一个概念。有的词典如《新编学生词典》已经不收“蕴涵”一词（鉴于专业性）。在《义务教育常用词表》（商务印书馆，2019年版）中，只收“蕴含”而未收“蕴涵”。现在，表示“包含”义时，主流媒体普遍采用“蕴含着”“蕴含了”等说法，而采用“蕴涵着”“蕴涵了”等说法的，只有其十之一二。可见，现今社会普遍采用“蕴含”的写法表示“包含”义。因此，“这一现象背后所蕴涵的”宜写成“这一现象背后所蕴含的”。

《语言文字报》原主编 杜永道

