

维修漏水不成反“淹”家,损失谁来赔

市民和商家各执一词难以达成修复方案 律师给出3种维权建议

因家中水管漏水,城阳金茂悦小区居民王先生通过美团APP,联系“青岛本地高德防水补漏公司”上门维修,结果维修过程中这家公司员工将地暖水管打穿,导致王先生家中地板被淹,楼下邻居的天花板也出现渗水现象。日前,王先生拨打**早报热线82888000**反映,这家公司只同意将打穿的水管修好。

维修漏水时不慎打穿水管

王先生表示,2月9日楼下邻居找到他,说自己家屋顶有渗水痕迹,怀疑是王先生家水管漏水导致的。王先生通过美团APP,联系了平台评分4.9分(满分5分)的青岛本地高德防水补漏公司给上门维修。双方联系不到一个小时,两名维修工人就带着设备和材料来到了王先生家,检测后判断王先生家地板下面有水。“维修工人说,只要在地板上打两个孔,注入防水材料将积水固定住,就可以阻止下渗。”王先生说。

一番沟通后王先生同意了施工方案,维修工人开始施工。王先生说,没想到维修工人打第一个孔的时候就将地板下的地暖管道打穿,导致大量的水从地板中溢出,并蔓延到全屋。王先生快速关闭暖气管道阀门,屋内仍有约3厘米深的积水。“漏水速度太快了,整个家都淹了,3厘米深的积水根本没法处理。王先生说,维修工人将地暖管道修补好,告知后续赔偿事宜让他联系青岛本地高德防水补漏公司负责人,之后便匆匆离开。王先生过后了解到,这次地暖漏水导致楼下3层住户家里都出现墙壁渗水现象。

补漏公司不认可赔偿方案

事后,王先生和楼下邻居李女士一起联系了青岛本地高德防水补漏公司负责人李经理,商量赔偿的事。王先生告诉记者,他们要求该公司赔偿包括地板、管道、墙体损坏及后续维修保养的费用,并希望和对方签一个书面合同,具体维修施工日期逐步安排。“我们提出赔偿方案后,李经理

的电话便只有忙音,之后根本联系不上他了。”王先生说。

记者随后拨打这家公司在美团APP上登记的联系电话,工作人员表示确实有这个事情,但不认可王先生提出的赔偿方案。“我们维修工人没有收取上门费,漏水维修没有进行下去,也没有收取王先生任何维修费。”这名工作人员表示,王先生事先同意了维修工人的施工方案,打孔打到地暖管道也不是工人能预知的,是不可避免的意外。“我们最多能做的就是帮王先生把水管重新接一下,做到维修完当场不出问题。”这名工作人员表示,他们没有收取王先生任何费用,所以不可能掏钱帮王先生维修及赔偿,如果王先生不同意这个方案,只能请他走法律程序解决。

市民质疑美团商户“刷好价”

记者随后在美团APP上找到这家公司的主页,发现上面的商品价格均为虚标,消费者想要详细询问服务内容和收费情况,需通过在线客服联系这家公司。

采访中王先生表示,自己所以选择这家公司上门维修,是因为在美团APP上看到有很多对这家公司的好评。事后仔细查看,发现这3000多条好评基本都集中在同样的日期发出。“比如有带视频的好评,大部分集中在2023年12月12日,文字好评集中在2024年12月28日、11月12日、11月1日、10月25日。”王先生怀疑,这些好评可能是“刷出来的”。

记者就王先生遇到的相关问题,联系了美团APP相关负责人,对方对该商家的人驻信息进行了核查,“经平台复核,该商家后台上传的证照与相关部门公示信息保持一致,如后续有更多证据,平台将继续配合研判。”关于商家规避平台私下联系消费者的行为,平台在商家咨询页面、团单页面或对话页面等多个线上页面给出明确的消费提示,提醒通过平台进行交易以保障合法权益,后续也将继续做好商家和消费者的宣导工作。同时也提醒消费者,为更好保障双方权益,建议通过平台进行交易。

● 律师说法

对于王先生的遭遇,上海锦天城(青岛)律师事务所律师李庄威建议,消费者可以通过以下几种方式合法维护自身权益:

消费者可以尝试在消费平台上与商家展开直接对话。通过平台官方提供的客服电话、在线客服入口或投诉邮箱等渠道,向平台反馈问题并明确提出自己的合理诉求,通过自行调解渠道解决。

消费者可以选择拨打12315维权,或向商家所在地市场监督管理部门投诉,也可以向第三方交易平台客户服务投诉。

消费者需要将平台的下单记录、现场维修图片、遭受与此相关的损失明细以及相关付款凭证等做好证据留存。如果平

台对此具有不作为情形的,消费者可以将商家与平台一并进行起诉,通过法律途径维护自己合法权益。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条指出:消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

● 互动

早报“3·15维权直通车”启动



在2025年“3·15国际消费者权益日”来临之际,青岛早报即日起启动“3·15维权直通车”,面向全市征集消费维权线索。无论您遭遇网购陷阱、预付卡纠纷,还是遇到房产消费、汽车质量、教育培训等领域的侵权问题,青岛早报都将搭建维权桥梁,让消费维权不再艰难。

直击消费痛点 解维权难题

今年我们将在新型消费陷阱(直播带货、盲盒经济、大数据杀熟)、民生消费领域(食品安全、家装建材、医美服务)、预付费消费纠纷(健身卡、教育培训、美容美发)、网络消费维权(电商平台、社交购物、虚假宣传)等领域征集消

费侵权线索。

全媒体矩阵开通 维权零距离

- 青岛早报24小时新闻热线:读者可拨打82888000直接反映。
- 青岛早报官方微博:关注青岛早报官方微博,发送私信“3·15+具体问题+联系电话”。
- 青岛早报官方微信:关注青岛早报官方微信(qingdaozaobao),在微信后台发送私信“3·15+具体问题+联系电话”。

特别提醒:提供消费侵权线索时请提供完整信息(时间、地点、消费凭证、涉事企业),并留下有效联系方式,我们将严格保护爆料人隐私。

本报记者



早报微信公众号



早报新浪微博

让职工子女寒假乐翻天

市总工会职工服务中心职工子女寒假研学活动结束

早报2月18日讯 2月18日上午,市总工会职工服务中心心理健康服务阵地组织召开寒假研学活动总结会,正式落下“乐享心旅程,寒假关爱行”2025年度职工子女心理关爱寒假研学活动帷幕。研学活动自1月15日温情启动,历时一整个寒假,陆续迎来市运输事业发展中心、大唐能源、启元学校等各区市的企事业单位研学团队、中小学班级队伍以及职工家庭参与,累计组织开展研学33场,服务职工及子女473人次,成功打造集心理健康培育与趣味学习体验于一体的职工心理服务特色活动。

为提升此次寒假研学课程的丰富度与互动性,市总工会职工服务中心在前期特别设计了新一版“研学证书”,并组

织阵地心理老师团队进行了多次课程与游戏的创新研发。其中,专门打造了一套“游戏中的心灵密码”系列体验——包含《巧用“莫比乌斯时间环”做好假期时间的规划与管理》《OH卡心旅·亲子同行》《做好玩有趣的家长》等研学课程。

面对不同年龄组合、不同团队性质的研学队伍,阵地还精心设置了一系列内容丰富、设计精巧的专题性知识讲座,广泛覆盖了青春期心理科普、亲子关系构建、情绪管理策略、压力应对策略以及同辈人际沟通等多个维度。老师们纷纷借助OH卡牌、心理绘画、心理沙盘等多种团辅形式,通过深入浅出的讲解和生动有趣的互动环节,让职工子女们得以更好地认识自己、理解他人,学会有效的情绪调节的技巧,达到寓教于乐的效果。(本报记者)

“开学第一课”点亮环保之光

沙子口街道举办“垃圾分类进教室”宣传活动

早报2月18日讯 2月17日,在崂山区城市管理局的指导下,沙子口街道在沙子口小学成功举办了“垃圾分类进教室——开学第一课”宣传活动,为同学们的新学期增添了知识与环保的色彩。

课堂上,垃圾分类指导讲师利用精心设计的PPT和生动有趣的视频,将垃圾分类知识娓娓道来。从垃圾的产生、危害,到垃圾分类的标准、意义,讲师深入浅出地讲解,让同学们听得津津有味。那些平日里常见却又常被忽视的垃圾,在讲师的讲述下,仿佛被赋予了新的“身份”。同学们了解到,废旧电池属于有害垃圾,随意丢弃会污染土壤和水源;而用过的作业本、饮料瓶则是可回收物,回

收后能变废为宝,再次发挥价值。垃圾分类指导讲师通过生动形象的图片展示以及有趣的互动游戏,向同学们详细阐述了垃圾分类的重要性和基本方法。同学们积极参与,踊跃回答问题,现场气氛十分活跃。

此次宣教活动旨在鼓励同学们将垃圾分类知识融入日常生活中,不仅要自己做好垃圾分类,还要带动身边的家人、朋友共同参与,共同为保护环境贡献力量。同学们纷纷表示,通过这堂课,他们对垃圾分类有了全新的认识,今后一定会从自身做起,养成良好的垃圾分类习惯,为打造美丽家园、守护绿色地球贡献自己的力量。

(观海新闻/青岛早报记者 姜丹宁)