



裴律师坐堂



养老新方式

## 以公益为宗旨,以幸福为理念

消费维权  
新政护航  
(上)

消费拉动经济可持续发展日益成为热点话题,由此引发的社会矛盾争议此起彼伏,经营者与消费者双向依法维权交锋激烈,往往遭遇最后一公里“玻璃天花板”障碍,难以兑现实际权益保障而深感烦恼。

张先生年过七十,风度翩翩,喜欢赶时髦,爱上网购后不亦乐乎,常常潇洒走一回,坐等送货到家。长假前一日,他收到网购商品美国深海鱼油一箱12瓶,打开一看,和下单时样品规格不一样,要求退货,网店称放假无人处理,节后再说。

长假后第一天一早,张先生即委托快递员将商品退回网店,要求退货款与退货运费。不料泥牛入海无信息,七天过后,忍不住打电话询问情况,网店称退货收到,但是具体承办的业务员没上班,无法办理。好不容易再等十天,网店来电称商品已拆封,只能换,不能退,更不可能退运费。张先生的唯一希望彻底破灭后,第一个想到的就是依法维权。

“究竟能不能退货?同样七天时间限定,我第一天就退货,店家十八天过去就是不退,怎么办?”张先生怨气冲天,牢骚满腹来到我的工作室。我的回答简单明了:无理由退货制度合法有效,网购商品肯定可以退货。网店推诿扯皮无理拒绝退货行为构成违法,不仅要承担违约经济赔偿责任,而且依法要受到行政处罚责任追究。

《消费者权益保护法》第二十五条明确规定:“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:(一)消费者定作的;(二)鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。”同条确认“消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。”张先生网购商品符合无理由退货的法定条件,不属于除外四种情况。

经营者收到退货后十八天不予退款,强词夺理,于法无据。国家工商行政管理总局令第73号《侵害消费者权益行为处罚办法》2015年3月15日起施行。针对“无理由退货理赔难”,首次解释何为“故意拖延或者无理拒绝”,对症下药落实了对应行政措施与执法处罚义务。其中第九条规定:“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,应当依照法律规定承担无理由退货义务,不得故意拖延或者无理拒绝。经营者有下列情形之一并超过十五日的,视为故意拖延或者无理拒绝:(一)对于适用无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续;(二)未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;(三)以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;(四)自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款。”

“太好了!我可以理直气壮要求退款了,那么我退货的运费是否可以一起退?”张先生紧追发问。“不行。依法办事不要情绪化。执法必严,应该一视同仁保护市场经济的所有当事人。”我回答的态度如此严峻,张先生有点意外。我告诉张先生不要基于利益博弈,选择性使用法律。《消费者权益保护法》对此已有制度安排,就缺心平气和真诚履行。第二十五条第三款明确“退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定”。如果双方协商,网店愿意承担运费,可以另当别论。

裴素工作室咨询电话:58764124

2013年至2014年上海60岁及以上老年人口增加了26.36万人,是有史以来增长最多的一年。上海老龄科研中心预测,“十三五”期间上海人口老龄化将进一步加快,到2020年,上海户籍老年人口总数将达到540万人。我们过去一直说“老有所养”,也就是照料老人的生活,满足老人基本的生活需要。这是养老事业的基本目标,但其实,幸福养老才应是养老事业的终极追求。

怎么做到幸福养老?就要关注、满足老人的情感需要,精神追求。上海颐和苑老年服务中心开创了这一新的养老模式。

上海颐和苑老年服务中心是非营利性的养老机构。所谓非营利是指利润不能分红,用于滚动发展。它实行民办公助,从土地划拨到床位建设都得到了政府的财政支持。这既不同于由政府投资、管理、运行的福利性养老,也不同于由民营企业投资、管理、运行,以盈利为目的的商业性养老。颐和苑总规划占地200

亩,配有150亩的生态果园,总建筑面积约12万平方米,全部建成后可容纳约2500个床位。日前已迎来第一批入住老人。8月26日,上海市委书记韩正、市长杨雄等市领导视察了颐和苑。

老人的需求各不相同,需要关注老人个性化的需求,有的老人希望他讲故事有人听,有的老人愿意做力所能及的活,有的老人还能向社会贡献余热……总之,让他们活得有意义、活得有价值。颐和苑为每个老人建立个人档案,包括基本信息、健康状况、兴趣特长。

按照幸福养老理念,这里引进了“家”的概念,从建筑设计到服务模式,都让老人感觉是住在“家”里。老人可选择一室两厅、一室一厅等不同户型,有卧室、客厅、厨房、卫生间,与家一样,功能齐全;并且与丹麦DDH护理机构合作,引入世界先进的养老理念和养老方式。

幸福养老的关键在于培养一支有爱心、孝心的员工队伍。颐和

苑提出的服务理念是:孝心——代人尽孝;诚心——心诚意;细心——细致入微。要求服务人员像家人那样服务老人,尽量满足老人的情感需要。比如与儿孙商量定时看望,或者装视频随时沟通。组织老人聚会,庆祝生日、金婚纪念、节日庆典,或者散步、娱乐、聊天等,帮助老人通过新的社交活动,拥有新的朋友、新的人际关系。建立情感关怀的制度,老人有喜事、悲事,及时谈心安抚。

86岁的陶克俊老人卖掉了老房子,和老伴决定在这里养老。他将原先住的房子里的物件搬到“颐和苑”的家,精心布置之后,与原来的家没啥差别,但在硬件设施上高了好几个档次:抽水马桶是智能的,还有中央空调和地暖,居住环境相当不错。陶克俊老人说:“年纪大了,想要有个好归宿。颐和苑的人性化养老服务让我满意,也让儿子放心了。”

徐景安(作者为中国幸福研究院院长)



生活小贴士

中老年人  
跳舞需注意

现在有很多中老年人都去跳广场舞,既能和其他同龄的中老年人接触,又能锻炼身体。

但是,在室外跳舞时,尤其是冬季,应做好保暖工作。另外,跳舞时人体体温上升,会出现流汗、口渴的现象,准备好饮用水。中老年人在跳舞的时候,不要随意脱衣,这样能预防感冒。口渴的时候也不要过多地饮用冷的饮料,以免刺激消化道引起不适。中老年人还不宜去人多拥挤的地方跳广场舞,应选择空气流通良好的场所。

隽秀



■ 心宽增寿

戴继斌 绘



枫林小筑

记得去年重阳节,位于浦东川沙新镇的铁沙诗社举行了一场敬老颂九祝寿会,现场气氛十分热烈。这里的九老,岁数全部在80岁以上,可谓到了耄耋之年,其中三位已逾九旬高寿,然而外表却几乎看不出他们的实际年龄。

前来捧场的40多位诗友,大多在60至80岁之间,现在则无一例外地成了“小弟弟”。有新来乍到的诗友见到这样的场景,问了一句:“刚才台上发表讲话的老先生多大年纪?”得到的答复是“社长朱鸿伯老,已经91岁了”,于是就很有些惊讶。因为仅从对方的外貌看无论如何也就80岁左右。其他的两位九旬高寿老先生,亦颇显年轻态,与真实年龄难以画上等号。

祝寿会休息间隙,那位诗友特意拜访了其中的一位九旬高寿老先生。“老先生,完全看不出您的真实年龄,有什么养生妙招吗?”老先生

听后微微一笑,轻描淡写地说了句:“有啊,今天我与大家相聚在一起,就是一个很好的说明哩。”

诗友从坐在旁边的诗社秘书长那里了解到,诗社的三老早年就喜欢写诗,离退休后有了大量空闲时间,更是如鱼得水,给生活增添了许多情趣,6年前又与诗社结缘,每天乐在其中。你看,一位创作的诗词和楹联不仅在报刊上发表,还刻在了有关公园的墙上,成为长久的纪念;一位把自己创作的诗词用书法写就,文学和艺术相得益彰,引来无数钦佩的目光;有的喜欢摄影,同时在图片里配上朗朗上口的诗词,动静结合,诗画意境,成了人见人爱的一道美丽风景,回味无穷。

原来,写诗和根据自己身体状况多参加一些诗社的集体活动,是老先生们的共同爱好,也是他们颇显年轻态和健康长寿的重要原因。祝寿会上,诗社组织大家与九

老一起吃长寿面。有诗友提议,吃长寿面之前还请三位九旬高寿老先生用简短的几句话谈谈长寿心得,顿时引起诸位的共鸣和热烈掌声。

第一位老先生说:“生活就是一首诗,要善于在诗词创作上体验健康长寿的缤纷元素。”第二位老先生含笑点头:“生活就像一首歌,要积极从歌中体会人生美好的乐趣。”第三位老先生补充道:“不要只看到生活的种种不如意,要主动把握诗与歌的真谛,让快乐成为长寿的使者。”这时,主编不失时机地加以认真总结:“我以为,三老的长寿秘诀总结成两句话就是生活总有乐趣可寻,长寿其实并不遥远。”听罢,大家似乎都有同样的感受。

乐趣常在,养生长寿不再是梦。也许,这就是年轻态总是眷顾、长寿果始终驻足九旬高寿老先生的一大缘由吧!

邵天骏

## 生活总有乐趣可寻