宁波日报 NINGBO DAILY
2014年3月15日 星期六 网址 www.nbrb.com.cn
责任编辑/叶向群 电话/87685236
责任编辑/董小军 电话/87685118

# 新房“水漫金山”谁之过?

## 是安装问题还是龙头质量缺陷?有关部门介入调查

为了排水，新房的地板被撬起。（记者 **余建文** 摄）

**本报讯**（记者**余建文** 通讯员**戴建平**）“发生这种事情，真是匪夷所思!”市民胡大姐郁闷地说。3月11日晚，在儿子刚装修好的婚房内突发大水，不但把新房泡得一塌糊涂，楼下好几户住户也跟着遭了殃，而“祸首”却是一个小小的水龙头。

胡大姐在江南路上“东郡名苑”小区10楼有套房子，去年下半年，她委托宁波元和装饰工程公司进行了装修，给儿子当婚房。

去年12月，装修完工。胡大姐说，今年过年时，儿子办了婚礼。因为担心新房“有气味”，除了结婚当天亲友来参观一下外，儿子儿媳一天都没住过。

3月11日晚6时多，小区物业管理处打来电话，说她家漏水了。胡大姐一家匆匆赶去，被眼前一幕惊呆了：新房中全是水，有四五厘米深。大水从屋中溢出来，哗哗流到室外楼道、电梯井中。

此时，物业已关闭了自来水阀门。胡大姐说，水是从洗衣房底下一个洗衣机龙头处漏出来的，后来装修公司的人员赶来，管道工径直走进洗衣房，一把将龙头拔了下来，说“龙头坏了”。

胡大姐很是疑惑：好好的龙头，怎么会坏，是不是安装有问题？如果当初安装时就发现龙头不好，应该及时指出来啊。

胡大姐告诉记者，面对她们的质疑，管道工只说“不关我的事”，随后溜走了。

据了解，因为新房没有人，何时开始漏水也不知道。当天，是8楼的住户发现家中漏水，报告物业后才排查出来的。事后，在物业工作人员帮助下，折腾了整整一天，大水才排干净。

3月12日，胡家向工商部门投诉求助。

前天，江东新河工商所负责人召集当事双方，一同去现场查看。在现场，记者看到，为了排水，卧室、书房中好几处地板被撬起，形成一个个大窟窿，地龙下面还有积水。胡大姐心痛地说，不光地板、柜子等“全泡汤了”，婚房里的家具都是进口货，损失实在大。

除此之外，因为大水一直漏到二楼，楼下的住户也遭了殃。目前，到底有几户住户受损，情况如何，物业还在调查中。而楼道中的一部电梯也被大水泡坏了，暂时封闭，据说修理费要1万多元。

胡家人将“肇事”的水龙头交给工商所同志保管。据了解，这只小龙头是胡大姐儿子从现代商城一商铺买的，去年11月前后，由管道工安装上去的。根据商标，龙头系广东一家企业生产。拿在手上细看，龙头尾端螺纹处，有一小处缺口。

在现场，“元和”装饰李总经理对记者说，安装龙头的管道工在公司做了好几年，很有经验。

到底是龙头本身有质量缺陷，还是安装中存在问题，导致“水漫金山”？双方都想寻求一个答案。经工商干部牵头，胡大姐家与装修公司、销售龙头的店家三方都同意，先将龙头送到质检部门检验，等有了检验结果再说。

“元和”装饰李总经理说，公司在宁波立足10多年，是家品牌装修企业。客户家发生这种事，他也很痛心，“现在只有等鉴定结果出来。如果是安装施工的问题，该承担的责任，公司绝不会推脱。”

宁波表情

## 二月放鹞子

昨天，家长带着小孩在市区中山广场放风筝。宁波谚语云：正月嗑瓜子，二月放鹞子……近日我市阳光明媚，春风拂面，又到了放飞喜悦心情、感受春天气息的怡人季节。（记者 **周建平** 摄）

## 偷倒烂泥 被抓现行

前天凌晨4时许，慈溪龙山城管中队接到当地巡逻保安举报，称方淞线公路上有工程车在偷倒建筑渣土。值班队员驱车赶到现场发现，12座渣土堆犹如一座座小山，“耸”立在公路的非机动车带上，绵延近200米。执法队员当场截获一辆正在倒渣土的工程车。

目前，案件还在进一步调查处理中。

（**余建文 钱星鑫**/文 **滕烨**/摄）

## 沉迷电脑被父亲扇耳光 13岁儿子离家出走一夜

**本报讯**（记者**沈孙晖** 通讯员**蒋志强 黄一娇**）前晚10时许，林先生夫妻神色慌张地跑进鄞州邱隘派出所求助。原来，13岁的儿子小林当晚因上网问题被父亲扇了一耳光，赌气之下离家出走了。

据林先生夫妇讲，小林不爱学习，平日上网成瘾。他们为控制其上网时间，偷偷修改了电脑密码。前天下午，小林放学回家，见电脑密码被改，很是生气，吵闹着要父母说出来。正忙着煮晚饭的林先生见儿子这般不长进，情急之下打了他一耳光。结果小林光着脚夺门而出。这可急坏林先生夫妻，他们动用一切力量，寻找几小时未果后只得报警。

民警了解情况后，一边安排人员查看小林家附近的监控，一边和林先生到辖区各网吧和小宾馆找寻。民警经过彻夜搜索，昨天凌晨3时左右，终于在小林家不远处一间暂住房旁边的角落里，找到了顶着寒风瑟瑟发抖的孩子。

原来，小林当晚离家出走后，发现自己身无分文，又没带手机。但碍于面子，他还是不肯回家，便打算找个角落蹲着，等父母将其找回。看到冷得抱成一团的孩子，林先生夫妻很是心痛，赶紧将他领回去，并表示会和孩子好好沟通。

# 酒驾：一个进医院，一个进看守所

**本报讯**（通讯员**胡志东**）“出来后一定要考个驾照，并且再也不酒后驾车了。”3月12日上午，慈溪市看守所内，37岁的宁波江北人任某在接受办案交警询问时表示很后悔。几天前的一个深夜，他酒后无证驾驶摩托车，撞倒了另一名酒后肇事者章某。

任某无证驾驶摩托车已有多年，因嫌考驾照麻烦，又抱着在农村里行驶不容易被交警查获的侥幸心理，一直没有去考机动车驾驶证，也没给摩托车上牌。3月7日晚，在慈溪观海卫某五金厂上班的任某下班后和五六名同事一起吃饭，席间他喝了1瓶啤酒、3两左右的白酒。当晚10时许，任某自认为酒气散发得差不多了，骑上摩托车载着同事罗某又去洗脚。

当晚11时37分，当两人沿329国道由东往西行驶至距沈海高速掌起入口约100米处时，撞上了章某。章某当场不省人事；任某和罗某也连人带车摔倒在地，一时意识模糊。

“我眼睛近视，当时天下着小雨没戴眼镜，10米外就看不清楚了。”任某说，当时他的车速在五六十码左右，发现前面有人想要刹车已来不及了。等自己清醒时，交警已经赶到。

处理该起事故的慈溪交警大队观海卫中队副中队长陈琦超告诉笔者，交警赶到现场时，发现路面上躺着三男一女，便迅速将伤势相对较重的章某和那名妇女送到医院救治，幸运的是两人均无性命之忧，而任某和罗某也仅仅是皮外伤。

经了解，当天章某驾驶小型越野车在行驶途中撞倒了一名妇女。章某在未做好相关警示措施的情况下下车查看，并准备把受伤妇女送往医院救治，不料被后面任某驾驶的摩托车撞倒在地。

事后交警分别对任某、章某进行了酒精测试，发现两人均为酒后驾驶。任某随即受到刑事强制措施。而章某待留院观察结束后，也将受到处罚。

交警提醒：车辆发生事故后，应立即打开双闪灯，并报警。在情况允许的前提下，及时把伤员移至路边安全地带，然后在车辆来车方向50米至100米处放置好安全警示标志后撤至安全地带，避免二次事故的发生。

# 消费维权那些事

记者 **董小军** 通讯员 **金萍**

今天是消费者权益日，新修订的《消费者权益保护法》也于今天开始实施。我市两级法院最近集中判决了一批消费纠纷案，据统计，其中因产品质量（主要为家电、食品、通讯产品）、服务合同（主要为通讯、保健美容）、商品房买卖、旅游合同、公路运输合同、医疗事故损害等所引发的消费纠纷最为常见，并出现了许多新类型案件。

### 预付式消费 现信任危机

2012年初，家住宁海的章某花费5000元，在小区附近的一家健身中心办理了一张三年期会员卡。由于工作较忙，他较少去那里健身。去年春节过后，章某发现健身中心关门，之后又获悉经营者“跑路”，多次拨打中心工作人员电话都无人接听，显然，健身中心已悄悄歇业。

此后，章某等8人将该健身中心告上法院。由于公司负责人下落不明，经公告送达后，法院对此案作出（被告）缺席判决。法院认为，被告在服务期限内关闭健身中心，致使原告无法继续享受服务，应按比例退还8位原告相应会费。

**[说法]**

会员卡、充值卡等引发的的消费纠纷频繁发生，其最常见的情况是，经营者突然“跑路”，持有会员卡的消费者因此受到损失。

分析这些纠纷的法律关系，可以发现，在办理这类卡时，消费者都根据经营者要求填写了表格或资料，其中列明了很多的条款，这其实是双方之间的合同。经营者收取了费用突然中断服务，实际上违反了合同义务，属于违约行为，必须担责。需要说明的是，在一些纠纷中，经营者“跑路”后，无处寻找，在这样的情况下，即使消费者打赢官司，但仍可能无法追回损失。

### 消费欺诈，3倍赔偿

在前面这个案件中，章某等8名原告是以健身中心经营者“跑路，构成违约为由提起诉讼的，实际上，该事件的受害者还有多人，其中的王某也向法院提起了诉讼。但与章某等人不同，他是以经营者涉嫌消费欺诈为由起诉，同时要求经营者退一赔一，即除退回剩余会费3900元外，再赔偿其损失3900元。

宁海法院审理后作出判决：健身中心关闭，导致原告无法继续享受服务，被告应按比例退还会费3400元。但原告诉称被告存在消费欺诈，缺乏相应证据，不予支持。

**[说法]**

新颁布的《消费者权益保护法》规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的三倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。可以看出，如果经营者有欺诈行为，消费者可以主张的赔偿额是原有价款的三倍。在本案中，王某认为被告存在消费欺诈，除要求退还会费外，还要求赔偿同等额的损失（新消法实施前）。需要强调的是，王某这一主张之所以没能获得法院支持，并非是其要求本身不符合法律，而是因为没有相应证据。

为此，建议消费者平时注意保留或收集与消费行为相关的证据，以更好地维护自身权益。

### 产品质量 想说爱你不容易

**[案例之一]** 2012年春节前，李某向一家日用品商店购买了一只巨型爆竹。除夕晚上，李某兴冲冲点燃了爆竹，没想到发生意外，其右眼被炸伤，后经鉴定达到八级伤残。

去年3月，李某将这家日用品商店告上法院，要求赔偿经济损失共18余万元。

法院经审理后确认，被告销售的爆竹通过非法渠道购进，且爆竹本身也为非法生产，据此认定该烟花爆竹产品质量存在缺陷，并判决被告赔偿李某损失11万元。

**[案例之二]** 2011年初，陆某在宁海城区购买了一套商品房，附地下室。装修完成后，卢某发现地下室出现渗水、积水现象，为此，陆某要求房产公司赔偿。经经法院调解，房产公司承诺对地下室进行修复，同时赔偿陆某经济损失5000元。

**[说法]**

根据《消费者权益保护法》的规定，消费者或者其他受害人因商品缺陷而造成人身、财产损害，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿，或者直接向人民法院提起民事诉讼，要求民事赔偿。这一法律规定，有力地保护了消费者的权益。

消费者在购买商品房或者在商品房的使用过程中经常遭遇房屋质量问题，因此，在签订购房协议时住户应关注合同约定的保修协议；如果发现质量问题，应及时与物业公司、开发商联系，对质量问题的事实作固定，并对遭受相应损失的证据予以保存，不能先进行修理再要求损失赔偿，这样会导致证据的不足和缺失。

### 经营场所老板，须尽安全保障义务

去年7月的一天，陈女士到一家商场购物，在进入商场入口时，陈女士突然滑倒，原来地面上湿漉漉的全是水。商场的工作人员立即把陈女士送到医院治疗，后经鉴定造成九级伤残。

去年年底，陈女士将商场告上法院，要求赔偿医疗费、护理费、误工费、精神抚慰金等共计15余万元。经调解，最终陈女士获赔10万余元。

**[说法]**

根据《侵权责任法》第三十七条规定：宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。商场作为公共场所，应尽到其安全保障义务，在有水渍的地面应放置明显的警示牌，否则发生人身损害事故，将承担相应的责任。当然，作为成年人，在商场等公共场所活动时，也应注意自己的人身和财产安全。

新修订的《消费者权益保护法》第十八条增加了一项规定：“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。”

本案的陈女士是根据《侵权责任法》的规定起诉索赔的，新消法出台后，类似情况可按照消法相关标准起诉，这对消费者更为有利。

如何避免消费权益受损?

## 民事庭法官如是说

在不少由消费者提起的维权案中，法院最终的判决并不符合消费者的诉请，其中原因多种。结合相关案例，法院民事庭的法官向消费者提出以下建议：

不管是购买商品还是购买服务，消费者都应对商品和服务有一个充分认识，避免盲目消费，而出卖方、经营人应本着诚实守信的原则与消费者进行交易。

消费者和出卖方在消费、交易过程中都应尽到合理的注意义务。对于存在安全隐患的场所，出卖方应及时发现、及时提醒、及时改善；消费者也要尽到自己的注意义务。

消费者发现产品质量、服务质量存在问题时，应及时向对方提出，并注意证据保全。或可向相关主管部门、公安部门等反映或报案，以此获得相应证据，并确定赔偿主体。

随着经济社会的发展，网络消费和金融领域消费所占比例越来越高，消费者在证据的获得上需要新的知识。

新《消法》降低了受害消费者的维权门槛，其中如欺诈消费最低赔偿额为500元；对不少商品瑕疵的鉴定实施责任倒置，即举证责任由经营者承担；对网络所购商品实行7天无理由退货制度；商家严禁泄漏消费者信息等等，这些规定都更有利于保护消费者利益。

# 新《消法》 新亮点

新修订的《消费者权益保护法》今天起施行，其在消费者权益保护细化、经营者责任强化、网络购物等新型消费方式规范方面，均有不少亮点，市中级人民法院法官盘点其中几个。

### 明确网络交易平台的赔偿责任

网络交易日渐增多，但一直以来网络交易平台的法律责任、法律地位不明确，消费者维权较难。新消法规定，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。如果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。

### 实行部分商品瑕疵的举证责任倒置

消费者维权最难的是举证，为解决这一难题，新消法规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。也就是说，对于耐用商品或者装饰装修等服务，实行有条件的举证责任倒置。

### 明确对消费者个人信息的保护

新消法规定，经营者及其工作人员对收集到的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

### 精神损害赔偿入法

本次消法的修订强调对消费者人身权益的保护，新消法规定，经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

### 明确消协诉讼主体地位

实践中，对于侵犯众多消费者权益的事件，单个消费者出于举证困难、维权成本等各种原因而不愿维权，新消法明确了消协的诉讼主体地位，对于侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。（**贺磊 林波**）

# 网络购物七个注意事项

新消法为保护消费者网络购物的权益，设置了诸如七天内可无条件退货等规定，但网络购物仍应谨慎。

一、选择访问量及诚信度高、口碑好，特别是货到付款的网站购物，在购买商品之前要查看卖方的信用度和交易量，选择信用度高、交易量大的卖家进行交易；

二、消费者应保管好购物时的用户名和密码，避免采用容易联想的密码，并要经常更换密码，同时保存交易记录以便维权；

三、仔细阅读网站的格式条款，识别商家对网上售出的商品不承担“三包”责任等霸王条款；

四、买家收货时请注意包裹的包装是否完好，如包装损坏则可以拒收；

五、记住卖家的固定电话（非手机）及具体地址，否则不要付款；

六、网上异地购物一定要问清楚该产品是否全国联保，在异地保修时是否需要提供特别的单据等；

七、注意索取购物凭证或保存交易协议（包括电子版），以确定是何种交易行为。（**张水萍**）

《民主与法制》专版由
**国 浩** 律师事务所协办
主要业务:公司、合同、海事海商、保险、知识产权
地址：高新区星海南路100号
华商大厦20层 电话：87360126
主任：李道峰
合伙人：史全佩、严宁荣、胡广永