

# 维权路上,我们与您同行



□记者 邓超 王振华 申利超 见习记者 蒋颖颖 通讯员 杨晓国 上官兵 陈强 孙红瑞 赵梅香 韩建林

昨日,本报记者奔赴孟津、新安、伊川、偃师四地,现场倾听消费者投诉,联合工商人员为其维权。

【关键词:电动车自燃】

## 交通工具发生自燃 记得及时保留证据

**法律解读:**发生自燃的电器设备、交通工具等是否存在质量问题,举证、鉴定责任在生产厂家和销售商家;无论导致自燃的原因是什么,消费者都应得到赔偿。

**投诉人:**孟津县荆女士  
**投诉对象:**桂花大道真爱电动车专卖店  
**投诉事由:**本月10日,荆女士遭遇“惊魂一刻”。当天上午,她骑电动车经过孟津县会盟镇时,发现座位底部往外冒烟。她赶紧跳下车救火,无奈火势太大,十几分钟后,电动车烧得只剩铁架。

当天,荆女士致电该电动车销售商。销售商让她把电动车的残骸送来,他们要将残骸送到生产厂家作鉴定,然后商量如何处理。可几天过去了,荆女士没等到任何消息。

**维权过程:**昨日一大早,荆女士就拿着电动车发票和质量保证书,来到孟津县“3·15”维权投诉点。随后,记者与孟津县工商局工作人员来到该电动车专卖店。

销售商说,他们已将电动车残骸发给无锡的生产厂家了,目前还没有得到反馈,暂时无法给消费者作答复。工商人员说,根据相关规定,发生自燃的电器设备、交通工具等是否存在质量问题,举证、鉴定责任在生产厂家和销售商家,无论导致自燃的原因是什么,消费者都应得到赔偿。经过工商人员的调解,荆女士与销售商终于达成协议:由销售商代表生产厂家一次性支付荆女士1000元赔偿金。

**消费提醒:**如果遭遇交通工具自燃等突发情况,消费者要及时用手机等拍照或摄像,保留第一手资料;发现自己的权益受到侵害或遇到商家推诿敷衍,要及时拨打12315向工商部门求助。

【关键词:地暖管道爆裂】

## 质量过关安装失误 商家最终作出赔偿

**法律解读:**虽然产品质量过关,但若由于经销商派出的工人在施工过程中出现操作失误造成损失,消费者仍可要求赔偿。

**投诉人:**新安县邱女士  
**投诉对象:**天诚建材店  
**投诉事由:**1月10日,邱女士在新安县建材市场天诚建材店购买了日丰管用于地暖安装。当天,经销商安排几名工人到她家安装管道,安装完毕后试用正常。2月20日,邱女士家中卫生间一处地暖管道爆裂,因家中无人,100多平方米的木地板全被泡坏,直接经济损失达7000余元。

**维权过程:**昨日,邱女士到该县工商局申诉举报中心投诉,工商人员与邱女士一起来到该建材店找到店主张老板。经鉴定,管道爆裂是由一处弯头断裂造成的。

张老板找来当时的安装工,一工人承认当时自己操作失误,在施工过程中将一处外牙弯头拧得过紧,弯头当时就产生了裂缝。张老板将情况反映给生产厂家,厂家表示愿意赔偿邱女士部分经济损失。

最终,张老板将4000元现金交到邱女士手中。邱女士对这个处理结果表示非常满意。

**消费提醒:**不是产品质量问题而造成损失,很多经销商可能会把责任推得一干二净,不少消费者也可能会自认倒霉。其实,虽然产品质量过关,但若由于经销商派出的工人在施工过程中出现操作失误造成损失,消费者也应像邱女士一样拿起法律武器维权。

【关键词:预付费】

## 店主换人,预付卡余额找谁要

**法律解读:**经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供;未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,否则涉嫌欺诈。

**投诉人:**偃师市刘女士、李女士等  
**投诉对象:**洛神路原金利来专卖店  
**投诉事由:**2011年7月,偃师市民刘女士在该市洛神路金利来专卖店购买了一张面值688元的预付卡,卡上明确标注,有效期至2015年8月。2011年11月,刘女士到该店购物时,被服务人员告知店老板换了,此卡已无法使用。

无独有偶,偃师市民李女士的朋友送给她一张金利来专卖店的预付卡,面值688元。由于专卖店老板已更换,这张卡已无法使用。

**维权过程:**昨日,刘女士来到偃师市“3·15”维权投诉点。记者看到,持该专卖店预付卡前来投诉的一共有六七人,他们购买的多是638元、688元面值的预付卡。

偃师市工商局商都工商所所长曹耿毅带领工作人员来到该专卖店。新店主张某称他接手该店没多久,并向工商人员出示了他和前任店主签订的转让协议。协议中约定,前店主彭某的一切债务均与张某无关。随后,工商人员找到了前店主彭某。

刘女士等人拿到了退款。

见习记者 蒋颖颖 摄



工商人员说,彭某采取发售预付卡的方式开展经营活动,在未完全履行服务义务的情况下悄然退出市场,企图逃避债务,其行为违反了《消费者权益保护法》中“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款”的规定。如果彭某继续拒绝提供商品或拒绝退还卡上余额,其行为就涉嫌诈骗,消费者

可向公安机关报案或向人民法院提起诉讼,追回自己应有的商品或同等价值的货币。

经工商人员耐心教育,彭某终于表示愿意将几卡上余额全部退还。最终,刘女士、李女士等人拿到了退款。

**消费提醒:**消费者进行预付费类消费时,要仔细调查经营者的市场信誉和经营状况,货比三家,谨慎选择,避免一次性投入过高,承担风险过大。

【关键词:预付费】

## 水店易主,水票不能“打水漂”

**法律解读:**店面转让时,转让方应当承担转让方的权利及义务;商家进行店面转让时,只要经营场地及销售产品没有更换,那么之前的购买合同就依然有效。

**投诉人:**伊川县刘先生  
**投诉对象:**商城路豫泉饮用纯净水店  
**投诉事由:**2011年10月,住在伊川县城关镇窑湾村的刘先生花200元在豫泉饮用纯净水店买了60张水票。由于用得比较省,送水员只给他家送过几次水。

2012年2月底,刘先生从纯净水店

门口经过时,发现送水员换了,便上前询问。新送水员说,该店的老板换了,以前的水票不管用了。

“他得知我还有50多张水票后,说可用6张旧票换1张新票。”刘先生说,这样的兑换方法不合理,应按照一比一的比例兑换。

**维权过程:**昨日上午,伊川县城关镇工商所副所长张红伟带领工作人员与刘先生一起到这家纯净水店进行调解。

根据《河南省消费者权益保护条例》相关规定,店面转让时,转让方应当承担转让方的权利及义务。如果转让方拒不履

行相关义务,工商部门可依法对其进行1倍以上5倍以下罚款。

张红伟说,刘先生与商家实际上已经形成了购买合同,商家进行店面转让时,只要经营场地及销售产品没有更换,那么之前的购买合同就依然有效。

新老老板听了工商部门执法人员的解释后,表示接受调解,同意将刘先生的50多张旧水票全部换成新水票。

**消费提醒:**消费者进行预付费类消费时,一定要与商家签订相关书面合同,并将合同内容尽量细化,包括产品有效期、违约责任等。

【关键词:延期履行合同】

## 交费一年,燃气迟迟盼不来

**法律解读:**商家未按期履行合同,消费者可要求其作出相应赔偿。

**投诉人:**孟津县李女士  
**投诉对象:**洛阳进合燃气有限公司  
**投诉事由:**李女士住在孟津县水利局家属院。2010年9月,家属院进行燃气管道安装,她向负责施工的洛阳进合燃气有限公司交纳了2950元燃气初装费,双方签订了安装供气合同。如今已过去一年多时间,燃气还没通。李女士多次到燃气公

司催问,对方总以各种理由拖延。

**维权过程:**昨日,李女士拿着当初与燃气公司签订的合同来到孟津县“3·15”维权投诉点。记者随孟津县工商局执法人员来到洛阳进合燃气有限公司位于孟津县城的营业厅。

该公司一名姓吴的工程技术负责人解释,李女士所住的家属院个别住户对管道安装提出了异议,矛盾始终未解决,造成他们迟迟无法施工。工商局执法人员表示,李女士如数交纳了初装费,并与燃气

公司签订了安装供气合同,燃气公司不应一直拖延。

经协商,燃气公司承诺在3天内为李女士免费安装一条专用管道和一个人户计量表,并赠送30立方米燃气作为赔偿。李女士对燃气公司的承诺表示满意。

**消费提醒:**消费者与商家签订书面合同时,一定要对合同履行时间、赔偿条款等进行明确约定。一旦发生商家未按期履行合同的情况,消费者可要求商家作出相应赔偿。