



# 不到四个月,地板砖成大花脸

## 消费者质疑产品质量要求索赔,一年多仍未解决

本报济宁2月28日讯(记者 岳茵茵 李倩) 2月28日,市民杜女士给本报打来热线反映,新铺的地板砖不到四个月,就出现了渗污的现象,家里的地面成了“大花脸”。杜女士认为是地板砖质量问题导致的。

2月28日下午,家住银河染化小区的杜女士告诉记者,2009年7月,她经同事王女士介绍,在车站西路的地王瓷砖专卖店买了4千多元的白色龟背石图案的地板砖,用于新房装修。结果入住后不到四个月,就出现了渗污现象。而同事王女士家的地板砖也出现了这种情况。记者在杜女士家中看到,客

厅地面上有许多污渍,在地板砖接缝处更明显。“沙发前,房间门口,越是走动多的地方越脏。刚开始以为是没擦干净,后来才发现,根本擦不掉。”杜女士说,她认为是地板砖质量问题,多次找经销商协商,也向消协投诉过,事情过去一年多了,始终没有得到解决。

随后,记者来到地王瓷砖专卖店,店主高美玲向记者介绍,她经营地王瓷砖6年了,第一次遇到杜女士家这样的情况,她否认产品质量有问题。解释说,“可能是在出厂时没有做好防污蜡的处理。或者他们在使用时方法不当造成的。比如说用84消

毒液、双氧水、草酸等做消毒液拖地,就会腐蚀掉地板砖表面的防污蜡,造成渗污现象。”她说,出现问题后,曾两次到杜女士家中做产品检查和维护,一次正巧赶上雨天,另一次杜女士家已经使用了地暖。“上防污蜡需要适当的湿度和温度,准备等天气暖和后就给杜女士处理。”

杜女士说她已经对地王瓷砖失去了信心,希望经销商能够赔偿她地板砖的全部费用。对于杜女士提出的赔偿,经销商高美玲说,“我们可以作出赔偿,但不会是全额,赔多少需要向代理商反映,由他们决定。”随后记者

拨通了地王瓷砖济宁代理商一位郑姓经理的电话,记者问起赔偿问题时,对方以不是地王瓷砖的员工将电话挂断。后来,记者向经销商核实该代理电话号码,与记者刚才所拨电话是一个。

对此,刘延英律师认为,依照《产品质量法》生产者应当对其生产的产品质量负责。消费者如果认为该产品有质量问题,可以向具有司法鉴定资质的鉴定机构申请产品质量鉴定,如产品有缺陷,可以向商家索要双倍赔偿。没有鉴定的情况下,消费者和商家可协商解决赔偿问题,如果协商不成可通过法律途径解决问题。



杜女士手指处为已渗污(左)和没渗污(右)的地板砖的差异。  
岳茵茵 摄

# 空调“发火”引燃家电家具

## 消防部门出具责任认定书,厂家赔偿消费者8万元

本报济宁2月28日讯(记者 李倩 岳茵茵 通讯员 黄玉成 刘文科) 莫名起火的空调迅速将旁边的沙发、电视机等家电家具引燃,邹城的王先生家里很快被大火吞噬。经消协调解,空调厂家赔偿王先生8万元现金。

2010年12月27日,邹城的王先生家中刚买一年多的品牌空调在冒出一阵浓烟

后,突然起火,并迅速引燃家里的沙发、电视、茶几、电视柜、饮水机、灯具等。客厅旁边的卫生间、厨房、书房、卧室等墙面也被烟火熏黑,室内残骸遍布,一片狼藉。王先生说,事发时他并不在家中,空调冒起一阵浓烟后,家中的亲人先后用水和抹布进行灭火,但最终火势越来越大,将客厅内家具全部引燃。由于“导火索”是客厅东北角的

空调,王先生找到消防部门,要求厂家赔偿其28万元经济损失。

“当时投诉人家中的现场保持得非常好,消防部门也开具了责任认定书。”邹城市消费者协会接到投诉后,消协工作人员立即赶到王先生家中,现场保留很完整。“现场录像取证后,我们便与该空调驻济南办事处代表和生产厂家进行了联系。并再

次到消费者家中调查。”

“现场调解时,虽然消防部门出具了‘由空调自燃引起火灾’的责任认定书,但对于消费者提出的28万元的赔偿请求,厂家并不认可。他们认为,只有国家专门的‘火灾鉴定中心’做出的鉴定,才可作为赔偿依据。”经多次协调,最终厂家答应一次性赔偿现金8万元,由经销商先行垫付。