



## 维权窝心事

家装建材和我们的生活息息相关,一直都是人们关注的焦点。但是由于家装过程繁琐复杂,建材市场鱼龙混杂,消费者在为自己的爱家装修时不仅劳力劳财还劳心。这方面的窝心事还真不少。我们挑选了一些有代表性的案例和大家分享,希望能给大家的家居装修和权益保护提供一些帮助。

# 地暖漏水,家里成了“水帘洞”

## 对丝安装以次充好惹来“水祸”,一下淹了三家人

本报记者 秦雪丽 实习生 赵丽蕊 丰国 通讯员 杨波



地暖具有舒适、卫生、保健的优势,有因其具有节约空间、美化居室等作用,受到不少市民的青睐。然而家装市场鱼龙混杂,一些散热器专卖店在安装操作过程中,却将品牌管件暗中换成杂牌,致使买方和楼下两家邻居因管件漏水被淹,受损不少。

## 家里变成水帘洞,地暖装得太窝心

2月15日,开发区的李女士带着视频资料、现场照片、书面材料,赴市工商分局投诉,讲述了自己安装地暖时的窝心事。据李女士介绍:2007年12月21日,为了给自己家装上地暖,李女士到市区一代理某品牌管业集团地

暖器材和配件的散热器专卖店购买地暖器材和配件一套,由店方派工人安装,连工带料3452元。2008年3月初,该店工人刘某上门安装。分水器装在6楼阁楼卫生间。

2008年11月中旬,家中开始启用地暖,当时并没有

发现大的问题。去年11月12日,小区开始供暖。13日下午14时,李女士全家外出回来时发现,5楼楼梯口墙面上透出一大片水珠,家中6楼客厅热气弥漫,地面积水约5厘米,阁楼楼梯栏杆向下流淌的水如瀑布一般。面对如此场景,李女士非常惊

慌,赶紧四处寻找漏水原因。结果发现阁楼卫生间分水器连接进水管的对丝已断为两截,一股高压水流直射向天花板,又将梳妆台上下浇透,旁边木制浴盆里的水深约10厘米。李女士非常气愤当即和散热器专卖店联系。

## 楼下邻居也遭殃,三家损失五千多

当日下午,该店工人上门更换一新对丝。但是细心的李女士发现新换对丝壁厚较原件要多1毫米,因此李女士认为对丝厚度不足,是导致家中被淹主因。李女士将现场全部拍摄,以留作证据。这次漏水事故造成的损失很大,李女士家中餐厅天花板、南墙、西墙透水,墙面

乳胶漆起泡、脱落,家中电脑路由器和床上被褥等用品均被水泡。楼下两家邻居的天花板也出现透水、脱落、烧毁灯管等情况,三家损失约5108元。为了维护自己的合法权益,李女士和楼下邻居向店方提出了赔偿要求。

但是店方对李女士和楼下邻居的赔偿要求一拖

再拖、置之不理。无奈之下,李女士便来到工商部门进行投诉。受理投诉后,执法人员经过多次调查取证,发现安装工人在为李女士家安装地暖时,所用对丝并非该品牌生产,而是使用的其它工厂生产的杂牌对丝。但在该品牌《产品信誉售后服务卡》的备注栏中写着:凡

购买该品牌系列管材,必须配套使用该品牌管件。商家用杂牌代替时,并没有向买方如实说明。对照《山东省消费者权益保护条例》,在核实损失后,经执法人员调解,双方达成如下协议:李女士作出让步,承担损失的40%,店方承担60%,一次赔偿李女士人民币3000元。

**【消费提醒】**据市产品质量监督检验所技术人员介绍,目前市场上流通的杂牌对丝多产自南方,是用铜渣压制、切割而成。因其内部结构疏密不均,韧性不足,当装在暖气、太阳能上后,受高温或高压连续作用,其耐压性一旦超过刚度、强度极限,管壁会裂纹或断裂而漏水。市民在买此类管件时,应谨慎小心,最好不要用杂牌的。

## 花了四千四,纹出半红半黑怪眉

本报2月28日讯(记者 廖雯颖 李园园 通讯员 徐明义 王伶俐) 芝罘区的龚月(化名)最近就遭遇了这么一桩让她气愤又郁闷的倒“眉”事:花了四千四百元纹的眉毛最成了半红半黑,让她足足半个月没敢上班见人。

去年12月25日,28岁的龚月到某美容中心,准备在过年之前再纹一次眉毛,换一个与之前纹的

不一样的眉形,等过年回老家时以最美的状态示人。交了四千四百元,做完纹眉手术,手术过去好几天,眉毛呈现出异常的紫红色,“并且也不是一根一根的,而是晕染的一片,整个眉毛一半黑一半红”。高价钱换来的怪造型,龚月气愤得不行。

龚月是学校的老师,失败的纹眉手术给她造成了很大的打击,变得自卑。“毁了我的容貌,

不敢出门,更难以以上讲台讲课,耽误了我半个月的工作!”龚月找上这家美容中心,要求对方真诚道歉并且全额退款,并赔偿她2000元的精神损失费,承担修复眉毛的费用。美容中心却告诉龚月,负责她纹眉手术的领班是外地的,已经提前放假回老家过年去了。

正常情况下,一个普通的纹眉手术不过数百元。龚月花了四千四的高

价,本希望“改头换面”,过一个靓丽开心的年,却遇上了这么件倒霉事。为了早一点要一个说法,老家在外地的龚月没有一放假就回家,专门在烟台耽误了几天,却还是只能憋着这口窝心气等到年后处理。

目前龚月投诉的这起失败的美容手术正在处理中,“应该很快会有一个双方接受的结果。”市工商局芝罘分局的工作人员告诉记者。

## 百元大鱼缸 仅用几天就裂纹

### 名贵热带鱼死亡

### 实木家具地板遭了殃

本报2月28日讯(记者 秦雪丽 实习生 赵丽蕊 丰国 通讯员 于绍飞 张慧)

福山区市民梁女士最近遇到了一件窝心事。为装饰新家,花数百元买了鱼缸和两条名贵热带鱼,不料使用没几天,鱼缸漏起水来,名贵鱼死亡不说,实木家具地板也遭浸泡。

据了解,近日,梁女士刚刚乔迁新居,为了让新家显得更有生机和活力,特意从某花鸟鱼商店购买了一个价值百元的大鱼缸,并花费了数百元一起购买了名贵热带鱼饲养。漂亮的鱼缸、活泼的鱼儿为新家增色不少,家里的人都很高兴。但是高兴的日子没过多久,梁女士的苦恼随之而来。

“前几天回父母家过周末,两天后回家发现鱼缸侧面裂开了树枝状的裂纹,水已经漏光了,数百元的名贵热带鱼也都已死亡”,梁女士惋惜的说道,“并且漏出的水已经将附近的实木桌和实木地板浸泡的变形开裂了。”

新买的鱼缸咋会漏水,生气的梁女士带着不解和疑惑,来到该商店进行理论,却被商家一句:“我怎么知道不是你自己碰坏的”给顶了回来。一气之下,梁女士投诉至福山工商局。

工商工作人员在了解情况后,与梁女士一起来到该商店,发现该商店出售的鱼缸都没有质量合格证,属于三无产品,而且梁女士购买的鱼死亡也是因为鱼缸漏水的原因。经过执法人员调解,商家同意退回梁女士购买鱼缸及鱼的款项计500元,并且对被浸泡的实木家具和地板赔偿200元修理费。

**【消费提醒】**鱼缸不仅是鱼儿的家,更是家人共同的生活享受。现在鱼缸市场鱼龙混杂,消费者在购买时一定要到正规的商店购买,并注意检查鱼缸的质量合格证,最好是购买口碑好的大品牌。

## 装修新房买到 疤痕地脚线

### 工商协调后商家赔偿700元

本报2月28日讯(记者 秦雪丽 实习生 赵丽蕊 丰国 通讯员 于绍飞) 原本打算过年后把房子装修好欢欢喜喜搬新居,不料因购买的地脚线有疤痕导致房子极不美观,新房子装修面临返工。多次找店家理论,店家却以该价位的地脚线有瑕疵属正常现象为由拒绝赔偿。近日,福山区的王先生就碰到了这件头疼事。

据消费者王先生介绍,他于3个月前来到福山区某陶瓷店购买了价值560元的地脚线用于装修。待装修到一半时,发现铺上的地脚线布满疤痕,极不美观。于是,便找到该商家进行理论,要求退货或赔偿,而店家则称该地脚线有瑕疵为正常现象,并称地脚线安装起来也没人注意,敷衍并拒绝了王先生的要求。

“这么明显的疤痕还属正常现象吗?看到新房子里那满是疤痕的地脚线,我就生气上火。”王先生介绍道,装修房子图的就是美观,总不能装得满屋子瑕疵吧!于是王先生当即拨打了工商部门的投诉电话。

福山工商部门接到投诉电话后,立即出动执法人员前往现场调解,发现王先生所述情况属实。”这么明显的疤痕还属正常现象吗?”面对执法人员的询问,店主承认该地脚线是由次品砖切割而成,便以稍低于正品的价格出售,但这是业内人事都知道的事。

执法人员在细致了解整件事后,向该店经营者严肃指出“消费者在购买商品时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件”,该店的行为已构成欺诈消费者,侵犯消费者的公平交易权。最后,该店家向王先生表示了歉意,并一次性赔偿消费者王先生700元。

**【消费提醒】**据工商执法人员介绍,不少商家利用消费者家装时对地脚线质量的疏忽,仅用劣质地板砖切割冒充正品卖给消费者,以赚取高额利润。福山工商分局在此提醒广大消费者:地脚线的质量品位也不容忽视,在选购时要选择比较正规、知名度高的商家进行购买。



