

假冒公司、优惠合同和工程漏洞最常见

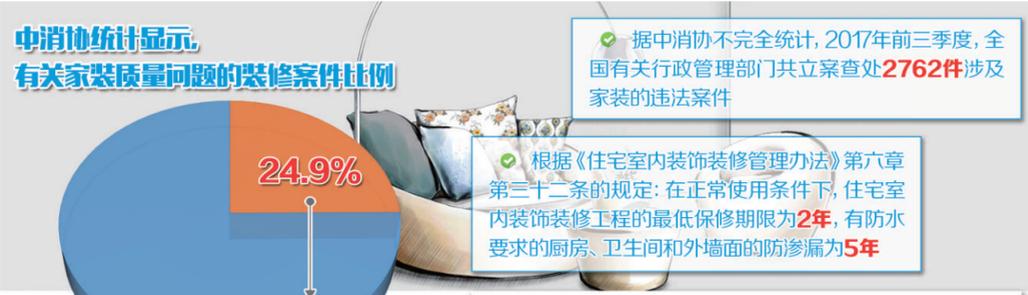
破案一线

消费者如何规避装修“三大坑”

经济日报·中国经济网记者 余颖

特别关注

秋冬之际,家庭装修又将迎来一波小高潮。但装修猫腻太多,从买材料、施工到验收,各个环节稍不注意就会中招。据中消协不完全统计,2017年前三季度,全国有关行政管理部门共立案查处2762件涉及家装的违法案件。



“游击队”冒充“正规军”

“因为遇到不靠谱的装修公司,我等了一年多还没有住进新房。”提起自身经历,江苏徐州市消费者王先生就生气。

去年6月份,王先生与一家装饰公司签订了装修合同,缴纳定金6700元,要求装修公司于当年10月28日前出具设计方案。几个月后,当王先生找到装修公司索要设计方案时,装修公司要求王先生必须先交清30%首付款才提供设计图,否则前期缴纳费用不退。当王先生交齐30%首付款合计21000元后,装修公司还是没有出具设计图。

“经过半年多沟通,装修公司出具了设计图,也再三承诺不满意可以再改。但一年多过去,他们仍不能出具合格的设计方案。”王先生只好要求与装修公司解除合同并退还缴纳的21000元首付款,却遭到装修公司拒绝。今年8月10日,王先生投诉到徐州市消费者协会。在消协调解下,由经营者一次性退还消费者王先生现金20000元。

“中消协统计显示,在今年前三季度2000多起家装投诉案件中,63.7%的案件涉及市场营销,其中包括无照经营、伪造产品产地、伪造或者冒用产品标识等问题。”中消协投诉部主任张德志表示,由于家居家装行业市场准入门槛低,大量缺乏资质的经营者甚至“打游击”承揽家装业务,部分经营者缺乏诚信,或低价揽客,或无序竞争,服务质量参差不齐,不仅严重影响消费者消费品质,损害消费者合法权益,引发消费者投诉,而且影响行业整体形象,使消费者对装饰装修消费心存顾虑,正规运作的企业业务量也被动减少。

他建议,消费者选购装修服务和建材商品时要选择信誉可靠、质量好的商家,查验其证照和资质等级证书是否齐全。消费者也可以通过国家企业信用信息公示系统查看其是否按时参加企业年报,有无行政处罚记录等信息,或者可以通过一些家装网站了解其口碑、知名度和信誉度等。

优惠合同有伏笔

近年来,不少家装公司为招揽客户,推出套餐、团购价等低价策略吸引消费者。

这种装修模式主要是通过主辅

- 1、安装不合格
2、管线等隐蔽工程铺设不合格
3、墙面、地面不平,瓷砖空鼓、墙面裂缝等

下图:街边林立的各类跟房屋装修有关的店面。



上图:市场上种类繁多的涂料,基础版本和高级版本往往价格相差两三倍,消费者不容易辨别清楚。 本报记者 余颖摄

材料、家具、配饰等产品的整合,根据不同套餐额度提供相应的装修方案,同时还可以根据消费者个性化的需求作出调整,让不少消费者很心动。

但装修公司往往没有告诉消费者,“套餐仅供参考”,在消费者交意向金、预付款或者定金后,装修设计人员会根据上门测量结果,出具“真实的”装修预算。这笔费用通常远远高于消费者选定的套餐,但此时如果消费者不认可,经营者就有各种理由不退还不退消费者所交预付款。

广东广州市消费者戴先生就差点吃了这个亏。“2016年5月份,我看到广州天蒂家室内装饰设计股份有限公司做的‘99800元全包80平方米的三房二厅一厨一卫全屋装修’广告,就在门店开业当天到店了解具体情况。”戴先生回忆说,“销售员告诉我开业当天交10000元,就可享受99800元全包套餐。”

于是,戴先生当日在门店签订《预定合同》并支付10000元。后来的事情只能用“糟心”来形容。

“交钱后,公司就没有了声音,我催了很多次,一直到7月份,公司才安排工作人员上门测量,此后则再无进展,承诺的全包套餐内以各种‘不包’拒绝兑现。”最让戴先生愤怒的是,他提出解除合同时,被告知该10000元属于定金,如消费者要求解约则定金不退回。今年3月15日,戴先生向广州市消费者委员会投诉,诉请解除合同并退回定金。经调解,公司同意退款8000元。

张德志介绍,今年前三季度的装修案件中,11.4%有关虚假宣传问题,比如促销活动的广告和其他宣传,内容不真

实、不合法、不清晰,使用含糊、易引起误解的语言、文字、图片,有些合同还以保留最终解释权为由,损害消费者的合法权益。

他建议,消费者在与家装公司签订合同时,内容要明确、详细、可操作,比如在装修套餐合同中,应标明家装涉及材料的品牌、型号,不能笼统地用“国内名牌”“国际名牌”之类的字眼代替。如果委托装饰公司选择建材的话,要妥善保存装饰公司提供的预选材料样品,以便日后检查对照。合同中要详细注明施工工期、质量要求、装修材料明细表等,同时还要约定好违约金的赔付比例,要明确工程延期装修的违约金。

看不见的工程漏洞

好不容易能住进新家了,却看到鼓起来的瓷砖、不平整的墙面、漏水的马桶,业主心情肯定不会好。根据中消协的统计,24.9%的装修案件是有关家装质量问题,一是安装不合格;二是管线等隐蔽工程铺设不合格;三是墙面、地面不平,瓷砖空鼓、墙面裂缝等。还有些投诉是关于产品质量的,包括“在产品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格产品冒充合格产品”“生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准”等。

福建消费者林女士就遇到了装修质量问题。2017年7月19日,林女士向福建省消费者权益保护委员会投诉称,2013年9月21日,福州市汇恒电器有限公司为林女士家安装地暖,并负责地热采暖生活热水的安装调试和售后

保养维护。地暖设备安装完成后,试运行期间水压不断降低无法正常运行,多次调试维修均未找到原因,导致林女士无法正常使用地热采暖。“经过反复检测,才发现是地热管线有个接头漏水。挖开地板石材、地砖,重新焊接漏水点后,还是无法使用。”更让林女士无法接受的是,经电器公司售后主管再次检测,发现整根地热主管的所有接头都漏水,水渗透至全套房子地板和楼下邻居天花板上。

林女士要求电器公司赔偿5万元,双方达成和解意向,电器公司始终以各种理由不予支付。林女士投诉到福建消委会。经调解后,电器公司赔偿了林女士各项损失共计人民币5万元。

“一套房子在装修后,至少5年至10年不会大动。但很多装修中的问题,收房时看不出来,使用一段时间后才慢慢暴露。”张德志特别提醒消费者,为保障今后出现装修质量问题时能够顺利得以解决,一定要与装修公司签订工程保修协议书,明确保修项目、保修期限等相关事宜。

“根据《住宅室内装饰装修管理办法》第六章第三十二条的规定:在正常使用条件下,住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为二年,有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为5年。”张德志建议,消费者与家装公司签订工程保修协议书时,要将《住宅室内装饰装修管理办法》规定纳入其中,以保证家装服务质量。如果能同经营者协商,延长相应的保修期,就更好了。

电商时代的权益怎样保护

本报记者 张雪

关注立法

刚刚过去的“双11”,又是一场网购狂欢节。但这只是我国电子商务市场蓬勃发展的一个缩影。

统计显示,2016年我国网络零售市场规模超过5.3万亿元,同比增长近40%,占社会消费品零售总额14.9%。但是,伴随亮眼的成绩,我国电子商务市场也出现了令人困扰的问题。比如,消费者在网店买东西,有时会遭遇假冒伪劣产品,还面临维权难等情况;再比如,电商有时会碰到消费者恶意差评等困扰,有时还会被入驻平台要求不停地交各种费用……解决这些问题,急需一部专门的法律,以规范各方行为。

“双11”前夕,电子商务法草案提请第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议二审,受到了各界广泛关注。针对立法中的焦点问题,多位法律专家作出了解答。

这几年,微商、共享经济等新业态层出不穷,它们是否是电子商务法草案规范的对象?相对固定的法律如何监管日新月异的电子商务业态?

电子商务法草案二审稿第三条规定:本法所称电子商务,是指通过互联网等信息网络开展商品交易或者服务的经营活动。

北京大学法学院教授薛军对此表示,目前出现的微商、共享经济等新业态都可以被纳入法律规范的对象。“电子商务法草案在制定过程中,特别注意保持了法律框架的开放性,以使其能够容纳未来出现的业态和模式。”

北京市法学会电子商务法治研究会会长邱宝昌认为,现在是电子商务法出台的好时机,电子商务的发展日新月异,但只要创新的业态和模式具有经营主体、支付功能等基本特征,就应该纳入该法的监管范围。

“加强消费者权益保护,是电子商务法立法的重心所在。”中国政法大学教授赵旭东表示,据他粗略统计,在草案二审稿的78个条款中,有不下20处提到了消费者三个字。“从这一点就可以看出,电子商务法草案对消费者权益保护问题的重视程度。”

在他看来,很多时候电子商务活动中的消费者都处于弱势地位,且既往的立法规则对电子商务活动中消费者权益的保护力度还不够,因此电子商务法草案格外重视这一点。

“比如,草案二审稿第六条中规定了电子商务经营者从事经营活动,应当履行消费者权益保护等方面的义务;再

比如,第五十四条规定,消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务,与平台内经营者发生争议时,电子商务平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益。”赵旭东表示,从这些条款可以看出,电子商务法草案对消费者权益保护已经构建起了全面、严密的体系。

邱宝昌认为,相比初审稿,二审稿在消费者权益保护的操作性方面有了很大进步。比如,草案第三十四条规定,电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用高低等多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果;对于竞价排名的商品或者服务,应当显著标明“广告”。“这保护了消费者充分知情和自主选择的权利。”

“任何事后的救济都不如事前预防更有效率。”对外经济贸易大学法学院教授宁红丽说,法律应该鼓励经营者更有效地信息披露,利用大数据等发现异常交易行为并采取保护措施,从而保护消费者的合法权益。

电子商务法草案初审稿第五十三条规定,电子商务平台“明知”平台内经营者侵犯知识产权的,应当依法采取删除等必要措施。

这条规定在二审稿中得到修改。

二审稿规定,电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者侵犯知识产权的,应采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施;未采取必要措施的,与侵权人承担连带责任。

对知识产权的保护也是电子商务法草案的一大亮点。专家认为,此次二审稿将“明知”改为“知道或者应当知道”具有重要意义。

“明知”很难被证明,如果平台经营者说自己不知情,权利人也没有办法证明,他的权益就很难保障。修改为‘知道或者应当知道’,就要求平台经营者承担起与其自身规模、能力等相适应的注意义务,这较好地解决了平台知识产权保护义务设置问题。”薛军表示。

中国电子商务协会政策法律委员会专家张轲也认为,由“明知”改为“知道或者应当知道”是对规定作了合理优化。“现在需要注意的是,‘知道或者应当知道’的认定标准,也就是侵权认定标准问题。据了解,近似商标等很难判断,不只是平台很难判断,即使是不同的法院、专利复审委也会有不同的认定。”他建议,对于知识产权侵权通知的处理,应分类对待,对于完全仿冒的侵权行为,可以交由平台认定。

你在哪里开房入过?你个人的车牌号是什么?你在哪儿网购过什么东西?你什么时间用了网约车出行到了哪里……凡种种“涉个人隐私”的信息,都被信息贩子当作有价值的信息反复“交易”。近日,在公安部协调指挥下,广东省公安厅部署深圳、揭阳、梅州等地公安机关开展“安网”7号、8号、11号系列专案收网行动,共破获案件150余起,抓获犯罪嫌疑人410余人,缴获非法获取的公民个人信息1亿余条,实现了对相关黑灰产业链条的全链条打击。

广东警方“安网”专案行动纪实

中间商贩卖公民隐私信息

今年6月份,广东省公安厅网警总队在网巡查执法中发现,一个名为“某汽车交易平台”的微信群中,有群成员涉嫌非法买卖公民信息,随即将案件线索移交梅州市公安局网警支队开展侦查,发现涉嫌非法买卖公民个人信息的群成员其真实身份为陈某,是名专门从事买卖公民个人信息

信息的中间商,日均贩卖信息数量100余条,非法牟利近万元。调查发现,陈某除了贩卖信息牟利外,还是广州一家催收公司的员工,所在公司专门为银行、民间金融机构、私人老板等催收信用卡欠款、进行民间追债。该公司仅催债员工就有20余人,分布在省内多个地市。他们购买公民个人信息主要用于上门催债。在摸清犯罪链条及团伙的组织架构、作案手法及相关信息后,7月下旬,警方在多地开展收网行动,共抓获嫌疑人50余名。目前,案件还在进一步审理中。

盗窃QQ账号密码实施诈骗

2016年11月份,广东揭阳市普宁某构件公司工作人员通过QQ与合作公司洽谈业务后,按照对方要求,将18万元货款转账给对方QQ提供的银行账户上。货款转账成功后,工作人员发现公司是冒牌的,向揭阳市普宁市公安局网警大队报案。

经侦查发现,犯罪分子盗取了普宁市某构件公司用于联系业务的QQ账号和密码,通过该假冒QQ与该构件公司工作人员商谈业务,诱骗该构件公司工作人员将货款转入犯罪分子指定的账户,随后销声匿迹。

侦查民警循线追踪,发现了制作销售、运用盗号木马和钓鱼网站非法获取及出卖公民个人信息、购买公民个人信息实施违法犯罪活动的特大黑灰产业链条。揭阳警方在摸清犯罪嫌疑人组织架构、犯罪手法等关键信息后,奔赴广西、云南、辽宁、江苏及广东省内多地开展抓捕行动,共抓获犯罪嫌疑人110余名,收缴木马病毒程序40余个,实现了对该黑灰产业链条的全链条打击。

远程网络盗窃手机账号密码

今年3月份,广东深圳市公安局宝安分局接到群众报案称,其手机被窃后,立即用电脑登录该手机公司网站,远程启动丢失模式。事主在按手机公司“客服”发出的邮件和信息要求填写了相关个人信息后发现,其已启用丢失模式的手机ID账号、密码等信息被篡改,被盗手机已被解锁。

接报后,深圳市公安局网警支队迅速侦查发现,事主收到所谓“客服”发出的邮件和信息并非官方网站发出,而是通过钓鱼网站发出来的。该钓鱼网站上存有多封发给不同手机失主的邮件,以及被骗事主反馈的手机ID账号、密码等信息。

警方通过缜密侦查发现了一条“盗窃—销赃—解锁”某品牌手机的特大犯罪产业链条。该链条第一环是远程钓鱼解锁团伙,负责假冒手机公司客服骗取手机用户的ID账号和密码,然后解锁手机;第二环是钓鱼网站技术支持团伙,专门负责钓鱼网站的架设运维服务;第三环是收赃销赃团伙,团伙收赃后通过解锁团伙帮助解锁后再销赃。

摸清整个犯罪产业链条后,警方于近日在四川、重庆、安徽、江西及广东省内多地开展收网行动,抓获犯罪嫌疑人100余人。

南方电网广西公司:建立电力纠纷人民调解机制

本报讯 记者童政、通讯员毛雨贤报道:近日,广西防城港市电力行业纠纷人民调解委员会正式揭牌运行,这是南方电网广西公司在涉电纠纷案件处理机制上的一项创新。

今年8月份,南方电网广西公司与广西壮族自治区司法厅联合发文成立广西电力行业纠纷人民调解工作指导委员会,并以广西电网防城港供电局“法企共建”平台为依托,探索建立电力行业纠纷人民调解机制。电力行业纠纷人民调解委员会,以矛盾多元化解机制为手段,通过社会公共治理和司法实践的共同创新,推动该公司系统人身触电、外力破坏、电费回收、客户资产接收等涉电纠纷案件的快速、有效解决。

根据防城港市电力行业纠纷人民调解委员会工作机制,南方电网广西防城港供电局将联合防城港市司法局对供电区域范围内的电力矛盾纠纷全面排查,梳理典型纠纷案源,向防城港市电力行业纠纷人民调解委员会提出调解申请,调委会审查受理后,将通过指派或由当事人选择确定调解员调解案件,调解时间最长不超过30天。同时,防城港供电局还将继续发挥“法企共建”的平台作用,加强与法院的对接,和法院建立诉调对接机制,争取法院对调解后的案件开庭司法确认绿色通道,确保调解结果的强制执行。

广西壮族自治区司法厅党委、副厅长王惠琴表示,成立电力行业纠纷人民调解委员会对于保护电力用户、减少诉讼负担,进一步建设和谐电力和发展人民调解事业都具有重要意义。

本版编辑 许跃芝 梁剑箫