

省消协提醒

# 预付式消费要谨慎

本报讯(记者 张勇)3月13日,在山西省市场监督管理局举行的专题新闻发布会上,省消费者协会提醒消费者,预付式消费要谨慎。

预付式消费投诉问题主要包括:不签订书面合同,经营者仅提供一张卡或一个虚拟账号,履行合同时也只有经营者单方面记录,消费者常因缺少书面证据而陷入维权困境;经营者虚假承诺、虚假宣传,收款后随意降低商品或服务 quality、服务内容;设置不公平格式条款,如在预付卡或相关

合同上注明诸如“本卡不得退卡转让”“余额过期作废”“本公司有权单方面解约”等不公平格式条款;交费容易退费难,甚至出现经营者携款跑路问题。在各种预付式消费问题中,资金安全风险最为突出,特别是每逢年底,经营者跑路现象多发。现实中,经营者随意挪用预付费、拒不退款,甚至恶意卷款跑路等现象屡见不鲜。

“预付式消费是目前消费者群体投诉的多发领域。”省消费者协会秘书

长雷俊福表示,“因为预付式消费涉及多个领域,目前在监管方面仍存在着法律规范滞后、部门职责不清、缺少统一的监管平台等问题。加强预防、强化监管是解决这一问题的出路。”

省消协提醒消费者,选择预付式消费时,一定谨慎选择商家。交费前,多关注有关部门的风险警示,建议先查阅了解相关经营者的经营资质、经营情况以及其他消费者的评价。尽量选择具有一定规模、证照齐全、知名度较高、口碑较好、经营状态

好的企业。消费者要仔细阅读合同、尽量签订书面合同。根据消保条例相关规定,预付式消费商家应当跟消费者签订书面合同。要仔细审阅合同中有关商品或服务的具体内容、价格、违约责任等核心条款,尤其注意合同中是否存在收款不退、过期作废、限制转卡、丢卡不补等“霸王条款”。消费者一定要保留好消费凭证。如果遇到预付式消费纠纷,应当及时与商家或平台协商解决,协商不成可以向有关部门投诉。



3月13日,太原国际珠宝展在晋阳湖国际会展中心开展。展会还提供免费鉴定服务,吸引了众多市民前往。张澍宏 摄

杏花岭区市场监管局提醒

## 电极式电热水袋千万别买

本报讯(记者 张勇)3月13日,杏花岭区市场监督管理局发布公告,提醒广大消费者:电极式电热水袋千万别买!

电极式电热水袋通过电极直接接触液体加热,液体带电且无温控装置,易引发漏电、短路、爆炸等事故。长期使用后电极生锈,液体电阻降低,可能导致过热甚至自燃,已有多地报道因此引发的火灾案例。此类产品因存在严重安全隐患,早在2010年已被《家用和类似用途电器安全储热式电热暖手器的特殊要求》明确禁止生产与销售。

最近,有消费者向杏花岭区市场监督管理局投诉称,部分商户仍在违规销售国家明令禁止的电极式电热水袋。执法人员立即赶赴现场进行排查检查,在一

家商户发现销售电极式电热水袋,现场查扣涉嫌问题产品4件。检查中,执法人员要求商户严格核查供应商资质,确保产品符合国标,拒绝无合格证或标称“电极式”的产品。目前,该局正在对违规商户进行依法处理,并督促下架问题产品。

此外,执法人员提醒消费者选购电暖宝时,轻捏热水袋充电部位,若触到两截硬质圆柱体(电极),则为电极式;若为网状线圈或U形管状结构(电热丝/电热管式),则为安全产品;认准产品说明书中的“电热丝式”或“电热管式”,并检查是否有3C认证的充电线及完整企业信息,避免“三无”产品;自行注水的电热水袋易因操作不当引发风险,建议选购预封装液体产品。

## 结合具体案例 律师现场释法

在日常生活中,居民们难免遇到纠纷。有时,因不熟悉具体法律条款,陷入“有理说不清”的困境,矛盾也易激化。3月12日,中海社区特邀山西瀛远律师事务所的王建花律师,针对居民给出的具体事例,现场答疑解惑。

### 拿不到押金可维权

【案例】赵先生来太原后,租了一套房,与房东签订一年的租赁合同,并支付了2000元押金。房东承诺,租期满后,会全额退还。然而,赵先生搬走时,房东却以屋子没打扫、物品有损坏等理由,拒退押金。双方多次交涉,始终未果。

【释法】王建花律师表示,依据相关法律规定,双方租赁关系终止,若承租人无违约行为,并按约定归还房屋物品,房东应退还押金。房东无故拒退属违约,若合同有明确押金退还条款,更应依约执行。赵先生可向房屋租赁管理部门投诉,或依合同向法院起诉。律师提醒:签租赁合同时,要详细约定押金退还条件和时间,保留好缴费凭证。租赁期间,应爱护房屋物品。若遇押金不退,请保持冷静,依法维权。

### 未按期完工属违约

【案例】居民孙先生装修房子,与装修公司签订合同,约定总价15.8万余元,工期3个月。孙先生先支付了一半的款项,即7.9万余元。然而,装修公司完成水电和地面铺设(占施工总量的三分之一)后停工,既不继续装修,也不退还剩余款项,还要求延长工期。

【释法】律师解释,根据《中华人民共和国民法典》规定,装修公司作为承揽人,应按约定完成工作。其未在规定工期内完工且中途停工,属违约。业主有权要求其承担违约责任,继续装修或退还未完成部分的款项并赔偿损

失。若装修公司因资金问题无法履约,业主可解除合同并要求返还款项。律师提醒:签装修合同前,要仔细审查条款,明确装修内容、工期、质量、付款方式和违约责任等。装修中定期监督进度和质量,有问题及时沟通。一旦发生纠纷,及时收集合同、付款凭证、进度照片等证据,以便依法解决。

### 宠物被撞分情况

【案例】居民王女士,在安宁街的人行便道遛狗。李先生骑电动自行车经过时,狗突然蹿出,李先生躲闪不及,将狗撞伤。王女士带狗就医,花费3000元。她认为,李先生骑行速度快,应赔偿全部费用。而对方认为,遛狗不牵绳,也有过错。

【释法】律师称,从养犬管理看,依据相关规定,养犬人有义务采取安全措施,王女士遛狗不拴绳违反文明养犬要求,存在明显过错。从交通规则看,李先生骑电动自行车在人行道行驶,且速度过快,也有过错。双方应按过错比例分担责任,赔偿金额依过错程度和治疗花费等确定。若协商不成,可通过调解、诉讼解决。

律师提醒:应自觉做到遛狗拴绳。非机动车驾驶者要注意路况,控制车速,遵守交规。发生纠纷应保持冷静,协商解决不成则依法维权,保留好现场照片、病历和费用清单等证据。

当天,中海社区网格员卫小燕将律师的解答情况,逐一整理后发到了业主群,供其他居民参考。

记者 李涛

## 遵循“三适当”原则 远离投保陷阱

本报讯(记者 梁丹)为了确保消费者在购买和使用保险产品时能够得到充分保护,省保险行业协会在“3·15”国际消费者权益日到来之际发布专题,解读“三适当”原则,帮助消费者更好地理解 and 选择适合自己的保险产品,远离投保陷阱。

“选对产品”——产品适当。金融消费者可以从产品投资方向、产品期限、产品风险等级、产品风险收益特征、产品赎回及退出条件五个方面,客观、全面了解金融产品,认真阅读金融产品相关文件;签订合同时要仔细阅读合同条款,特别是涉及自身的权利和义务、违约责任、免责事由等条款。

“找对人员”——销售适当。金融消费者应根据金融机构从业人员专业知识、销售能力、诚信水平、品行状况等方面为自身甄选更专业的销售人员。

“自我诊断”——客户适当。金融消费者在通过金融机构购买金融产品前,应进行风险能力测评,确定自身风险承受能力,购买与自身情况相匹配的金融产品。

省保险行业协会提醒广大金融消费者,所处的人生阶段不同,所要解决的问题和达成的目标均有所差异,因此了解“三适当”原则,才能科学理性地选择金融产品,充分保障自身权益不受侵害。