

A 3.15之曝光

央视：深圳海沙致危楼四处开花

专家说，含有超标氯离子的海沙会侵蚀钢筋

近日，深圳曝出居民楼房楼板开裂、墙体裂缝等问题，每逢雨天渗水。而根据市政府的调查显示，问题的根源就是建设时使用大量海沙。海沙中超标的氯离子将严重腐蚀建筑中的钢筋，甚至倒塌。而就是这样的“海沙危楼”在深圳比比皆是！而无良的开发商之所以选择“海沙”做建筑混凝土，是因为它可以节省一半的成本。楼房因为奸商的贪婪变得岌岌可危，监管却熟视无睹，谁来救救深圳的危楼……

海沙比河沙便宜近120元

深圳的南山东角头、妈湾是深圳为数不多的大沙场，每天都有几千辆大型自卸车在

此装载海沙，并运送至深圳各个区域的混凝土搅拌厂、建筑工地。此前，有相关市场人士向记者爆料，在深圳建筑材料市场里，今天已经见不到符合国家建筑材料安全标准的河沙，建筑混凝土的搅拌站里，使用的全是海沙、水洗沙，真正的河沙已经绝迹市场多年。为此，记者近日来到了深圳的南山、妈湾采沙场，在现场记者看到，一片繁忙的工作场景，大量的海沙正从咸咸的海水中捞起来，装进大卡车，忙碌地进行着装运。为什么大量从海里捞沙子，海里的沙子为何受到这样的青睐呢？记者在沙场进行了询问。

沙场的工人特地给记者介绍了一些市场的背景，几年前，在深圳的这几个大沙场里，还有从各地运来的河沙销售，但一立方河沙的价格最低也要165元，很多建筑商都嫌河沙价格高，而深圳这几年建筑市场的需求量又非常大，因此，这几年时间里，很多建筑商就在沙场里要求买海沙，海沙的价格只要30多元，买一立方海沙，比河沙要便宜近120元，所以，眼下深圳建筑材料市场里销售的建筑用沙，都是海沙和用海水洗过的“水洗沙”，同时，他还带着记者到现场进行了比对，沙场里水洗过的海沙，和刚刚捞起来的普通海沙相比，“水洗沙”的确实要细很多。

国家规定使用海沙必须用淡水冲洗

但记者了解到，按照中华人民共和国建设部2004年9月发布《关于严格建筑用海沙管理的意见》中规定，海沙必须经过净化处理，满足要求后方可用于配制混凝土。若必须使用海沙时，则应经淡水冲洗，其氯离子含量不得大于0.02%。但记者在现场看到，冲洗海沙的水，依旧是海水，没有使用淡水。

专家介绍，不符合国家规定的含有超标氯离子的海沙，如果大量存在于建筑中，这个裂变侵蚀钢筋的过程，被专门划分为潜伏期与发展期，经历这两个阶段之后，使用海沙的建筑基本就可以称之为危楼。相比国家规定的50年民用建筑寿命，海沙建筑寿命短了很多。 据央视



你不坚持 没人替你维权

C 3.15之案例

B 3.15之维权

苹果“低头”，修改霸王条款

承诺在维修中使用全新的苹果原厂零件

其实，商业购物、旅游、衣物清洗、预付卡消费是霸王条款最泛滥的服务领域

在经历了中国消费者协会多次炮轰约谈、上海市消费者保护委员会积极促进之后，傲慢的苹果终于“低头”了。近日，上海地区苹果授权服务商承诺，保证在维修中使用全新的苹果原厂零件与备件，让售后服务的霸王条款之争暂告一个段落。

然而，这一胜利并不代表消费者权益永久的保障，霸王条款仍是不少行业困扰消费者的“潜规则”和“硬骨头”。

苹果霸王条款侵犯消费者权益

《亚太地区APPLE产品服务条款》规定：在保修期内，苹果将使用新零件或性能和稳定性等同于新零件的翻新零件免费对您的产品缺陷进行修复。这种新旧元器件掺在一起的修复模式，被很多消费者视为霸王条款。

促使苹果“低头”的，正是中消协的屡次点评和上海消保委的积极促动。从2012年起，中消协数次就苹果维修合约中的霸王条款作出点评，其中多个条款涉嫌霸王条款，有意规避有关法律规定，侵犯了消费者的知情权和自主选择权。

霸王条款一般以三种形式出现

除了餐饮业“开瓶费”、“最低消费”这些霸王条款的“老问题”，上海工商部门的调查结果显示，商业购物、旅游、衣物清洗、预付卡消费等四个行业仍然是霸王条款最泛滥的服务业领域，有20条之多。常说的霸王条款一般以三种形式出现：一是经营者免除自身责任，二是经营者加重消费者责任，三是经营者排除消费者权利。

黑龙江省消费者协会2012年底进行了

然而，这并不是消费者的永久胜利，霸王条款仍然隐藏在多个行业的消费行为中，频遭打击却屡屡“改头换面”“兴风作浪”，成了消费者维权“硬骨头”。

一位从事数码产品修理的业内人士告诉记者，包括联想在内的很多品牌，在机器上市之初维修时，运气好还能碰到新零件，等到过了一两年，维修用的基本上是翻新件，想要全新的零件，不是维修商能解决的，厂家根本不再生产旧型号的零件，就算生产了很多也不给维修商提供。

调查，46.1%的旅游者认为旅游合同存在霸王条款、歧视条款或者其他不公平条款。其中对55岁以上“老年人”加收“老年费”的歧视和不公平行为，在个别省份旅游业中已经由个别到普遍，由“不太仗义”到“理直气壮”，由口头协商到白纸黑字了。而旅游行程中强制购物、解除合同消费者付高额违约金等不合理的条款，更比比皆是。

电信、供电、供气、供水等垄断性行业也是霸王条款重灾区

“开瓶费巧设名目，最低消费不公平、不合理。”北京市汇佳律师事务所主任邱宝昌认为，即使事前进行了提醒，这些仍然是不折不扣的霸王条款。

在不少专家看来，霸王条款成为消费者维权“硬骨头”，是因为法律没有成为真正的“保护神”。

邱宝昌说，法律的欠缺是霸王条款难以根除的原因。虽然工商对不公平格式条款有监管的条例，但涉及电信、银行、保险等具体行业时，又有更为具体的监管部门，多部门交叉必然带来利益纠葛。

业内人士指出，特别是在电信、供电、供气、供水等垄断性行业更是霸王条款的重灾区。企业利用自己的垄断地位，强迫消费者接受不合理的条款，而消费者在无法选择的情况下，只能被动接受这些霸王条款，很难与这些霸王条款的制定者抗衡。

在很多领域，罚款金额和高额的违规所得相比更是“小巫见大巫”，对部分违法企业不足以构成威慑。尤其是在婚庆、旅游等很多充分竞争的领域，如果获取利益会高于违法成本，经营者自然逐利。

消费者协会作为社会团体，目前尚不能以自己的名义代表消费者进行“公益诉讼”维护权益，单个消费者在时间、对法律的掌握、成本等方面，难以与大企业抗衡。

据新华社电

中国银行信用卡被盗刷 事过快3个月难解决

“信用卡未离身，却被境外网站盗刷。更烦人的是，这事儿过去快3个月了还没个说法。”孙女士一讲起这事心情就无法平静。她想知道，到底信用卡被盗刷谁来负责？

北京的孙女士2012年12月20日收到中国银行发来的短信，得知自己的信用卡当天发生了两笔分别是0.01和398.98英镑的消费提醒。“当时我掏出钱包看到，信用卡仍在包中。”经查询后，客服表示这笔钱是在英国一家家居网站消费的。孙女士询问“是否可以取消该笔消费”？客服表示，这笔消费只是预授权，一般在48小时之内扣款，要取消消费需要银行的信用卡部与该商户进行协商，但前提是要赶快报警。

按照客服的要求，孙女士到中国银行北京的一家分行打印单据，以提供“不在场”证明。分行负责人告诉孙女士，近期被盗刷的客户很多，大多都是被网站盗刷的。随后，孙女士前往派出所报警，并将报警回执单和卡片证明等回传给中国银行信用卡部等待结果。

几天后，中国银行北京分行的职员致电孙女士称，该笔消费已经被对方商户扣款，经调查该消费发生的IP地址是在英国。银行职员表示孙女士需“继续等待处理结果”。将近3个月过去了，问题依然没有解决。

中国社会科学院法学所副研究员廖凡说，理论上信用卡如果不设置密码的话，那么风险应该是银行承担，而现在很多银行的处理就是要求客户必须有密码，没有密码出问题要求银行承担责任的时候，他会说这个责任在客户。

“如何区分银行跟消费者间的责任，在什么情况下谁来承担责任，如果出了问题怎样协商，如果协商不成的话有什么机制来解决，现在整个这一套东西我们是比较缺乏的。”廖凡说，这就导致消费者没有办法去用一个有效的机制来维护他的权益。

北京市消费者权益保护法学会会长杨立新建议，可以借鉴台湾的经验，专门制定金融消费者权益保护法，对金融消费者进行保护。

据新华社电