登录 http://tv.dsqq.cn/，5名房产专家视频在线支招

今天这四个时段，快报帮您解决房子的烦恼

房子，是许多人一辈子最大的投资。可是在购房时，常常会出现这样那样的问题，给市民带来无尽的烦恼。今天，来自房产局、物业管理、家装、房屋质量领域的5位专家，将做客都市圈圈网视频栏目（http://tv.dsqq.cn/），解答房子引发的各种问题。广大网友可以上网提问，也可以拨打快报热线96060，在第一时间跟5位专家交流，及时得到专业、权威的维权指导。这样的机会，一定要抓紧噢！

□快报记者 钟晓敏 沈晓伟

[第一场] 9:30～10:30
主题：怎样买到称心房？房产局专家现场支招

嘉宾：董军，南京市房产局产权市场处商品房管理科副科长
李玉清，南京市房产局产权市场处存量房管理科副科长

购房时，市民们可能会遇到定金纠纷、逾期交房、规划改变、产权证纠纷等种种问题，深受困扰。别急，这两位嘉宾将用专业知识给大家指点迷津。

[第二场] 10:45～11:45
主题：发生物业纠纷怎么办？专家为你出谋划策

嘉宾：张汎石，南京市房产局物业办物业科副科长

张汎石处理过多起物业纠纷，有这方面烦恼的业主，可以请他帮忙出出主意。

[第三场] 14:00～15:00
主题：如何避开装修陷阱？消协专家坐堂解惑

嘉宾：龚庭喜，江苏省消协装饰监督站站长

这位嘉宾有着多年的监督维权经验，针对消费者在装修中遇到的以次充好、偷工减料、预算陷阱、霸王条款等装修欺诈行为，将进行全面的剖析和解答。

[第四场] 15:15～16:15
主题：遇到房屋质量问题咋办？质监专家帮你出招

嘉宾：高乔明，南京市建筑安装工程质量监督站站长、高级工程师

不少业主在收房时没有仔细验房，引发了很多不必要的麻烦。想买房的，或是正在遭遇纠纷的，赶紧来向专家请教。

视频回放

提车时间4S店一拖再拖，怎么办

消费者如何维权？如何通过有效的方式便捷维权？昨天，南京秦淮区法院民三庭庭长戴娟做客都市圈圈网，与网友在线交流。

戴娟 南京秦淮区法院民三庭（原消费者权益保护法庭）庭长
快报记者 辛一 摄

约定日期，4S店两次爽约

网友张小姐：去年10月份我在南京一家汽车4S店订了一辆车，合同约定今年2月10日之前提车。但直到2月底都没有拿到，后来通过消协协调，另签了一份协议，约定于3月15日拿车。但昨天，我被告知，3月15日也拿不到，这已经是4S店第二次违约了，这种情况应该如何维权？

答：像这个情况，双方已经在合同中约定了交付时间。同时，在出现问题后，也通过消协协调，双方再次达成一致意见，约定在3月15日交货。如果在3月15日这家4S店依然没有交货，消费者就可以通过消协来干预，也可以通过工商部门进行相应的投诉。同时也可以直接起诉，要求这家4S店承担违约责任。

提醒商家，对自己所作的承诺，一旦在合同里约定，就应该去执行。肆意违约的行为，对消费者是一种损害，但伤害最大的，是自己的品牌。

保险公司搞“搭售”，咋办

网友李先生：我去保险公司投保交强险，保险公司说，必须搭配购买汽车商业险，我不想买，结果就遭到拒绝，我已经投诉至保监局，但至今没有回复，怎么办？

答：这属于典型的搭售，是严重的违法行为。作为保险公司，消费者有选择购买的权利，他当然可以单独购买交强险。但在实际生活中，这种搭售的现象很普遍，对于这种行为，法律规定很明确，消费者可以直接向消协投诉，或者直接诉至法院，会得到法律的支持。同时，这种行为也暴露了行业监管的不完善。

快报记者 田雪亭

美容卡陷阱多，办卡容易退卡难

昨天，南京市工商局12315指挥中心副主任卞元清、工作人员沈萍萍做客都市圈圈网，在线为广大网友支招。

美容院搬家，却不愿退卡

李小姐：我花3000元办了一张美容卡。这家美容院开张半年就搬了，现在离我家很远，对方不同意我退卡，怎么办？

沈萍萍：这位网友的退卡要求是合理的，因为买卡是她考虑了就近消费便利。遇到这种情况，可以拨打12315，我们会帮忙调解。

卞元清：去年至今，我们接到各种预售服务消费投诉近600起。其中一位消费者，花7万元办了一张美容卡，使用了1万多元时，她发现效果不理想，提出退卡要求，结果被拒绝。后来我们调解多次，美容馆才肯退钱。在此，我们提醒广大消费者：在接受预付费消费前，要仔细了解经营者情况，尽量选择实力雄厚、信誉好的商家；不要一次性购买金额过大、使用时间过长的卡；三是对双方的权利和义务要以书面合同的形式进行约定，对使用范围、有效期限、服务标准、什么样的情况可以要求退卡等事项详细约定。

卞元清（右），南京市工商局12315指挥中心副主任；沈萍萍（左） 南京市12315消费者申诉举报指挥中心工作人员
快报记者 辛一 摄

消费纠纷立刻有回应

彭先生：今年2月份，我在桥北一家建材城买了28箱墙砖和地砖，回来工人铺设时发现尺寸小，由于我提前结清了费用，现在商家和市场都不给我答复。

沈萍萍：我们首先要看一下这个“缩水”是否在国家规定的范围内。如果超过了这个范围，就是不合格的产品。你完全可以要求退货。

最新进展：节目结束后，沈萍萍及时与彭先生联系，并打算近期就陪他与商家协调，争取圆满处理此事。 快报记者 钟晓敏

小区停车费，物业不能随便涨

昨天下午2点，资深物价工作者刘华松、杨自清做客都市圈圈网，为广大市民解答日常生活中遇到的各种价格纠纷和疑惑。

停车收费问题最受关注

李小姐：小区停车费，谁说了算？

答：目前小区的停车费收取实行政府指导价，具体包括：露天停车场，每月80–150元；室内包括地下停车场，每月150–300元。各个小区的价格具体怎么定，又分两种情况：如果小区业主委员会未成立，由物业在政府指导价里自行决定；如果业委会成立了，就由业委会与物业共同协商，当然也要在指导价范围内。

李小姐：如果物业私自涨价呢？

答：这就涉嫌违规，业委会可以进行投诉。

物价局能管管菜价吗

张大妈：一到下雪天，菜价就噌噌上涨，涨幅比较大，有的还翻倍。物价局能不能管管啊？

答：蔬菜是季节性比较强的商品，价格的波动也比较大。蔬菜的价格属于市场调节价的范畴。实际上，每年元旦、春节前后，都处于蔬菜价格的高峰期。一是节日期间消费需求比较大，再是这个季节是冬天最冷的时候，蔬菜供应量会相应缩小。随着春暖花开，蔬菜大量上市，价格自然会降下来。

刘华松（左），南京市物价局检查分局副局长；杨自清（中），南京市物价局综合处处长
快报记者 泱波 摄

雨雪天的哥漫天要价

问：雨雪天气，打车难，这时一些出租车司机会趁机乱收费，主管部门有没有相应的措施？

答：出租车应按照政府指导价收费。如果在恶劣天气里司机不打表，或在打表的基础上另外加价，这些就属于不执行政府定价的违法行为。建议乘客向价格主管部门举报。注意举报时，要提供乘坐出租车的车牌号、时间，最好有打车的票据。 快报记者 沈晓伟

律师感慨：消费者维权成本太高

“消费者维权成本实在太高了，消法在实施17年后，到了需要修订的时候。”昨天，江苏圣典律师事务所合伙人韩翠银和吴光辉律师做客都市圈圈网，结合自己的体会和大量的案例，与网友进行了沟通交流。

个人维权成本太高

现代快报：很多时候，消费者遇到问题想维权，去诉讼，但往往最终又放弃了，是什么原因？

答：很简单，维权成本实在太高。首先，你得有足够的时间去法院诉讼，去准备材料；其次，你得有足够的实力去请律师，毕竟这是一门专业技能，不是一般人能顺利完成的，这需要一笔不菲的费用；再次，你还得为你举证的东西提供证明，甚至质检报告，而质检报告，同样需要花费一笔费用。这些成本的累积，就会让消费者停下脚步。

现代快报：有无这样的案例？

答：太多了。我自己的经历也可以证明。去年买了一双鞋子，穿了一个多月，鞋帮开裂，找商家，说是自己穿坏的，非质量问题。按照商家的规定，除非消费者能证明鞋子质量有问题，而要印证这一问题，首先得去一家质检部门，花五六百元鉴定。当时我就蒙了，买鞋子花了400多元，鉴定还要五六百元，还要耗上时间等待一个不确定的结果

韩翠银（左）、吴光辉（右） 江苏圣典律师事务所合伙人 快报记者 唐伟超 摄

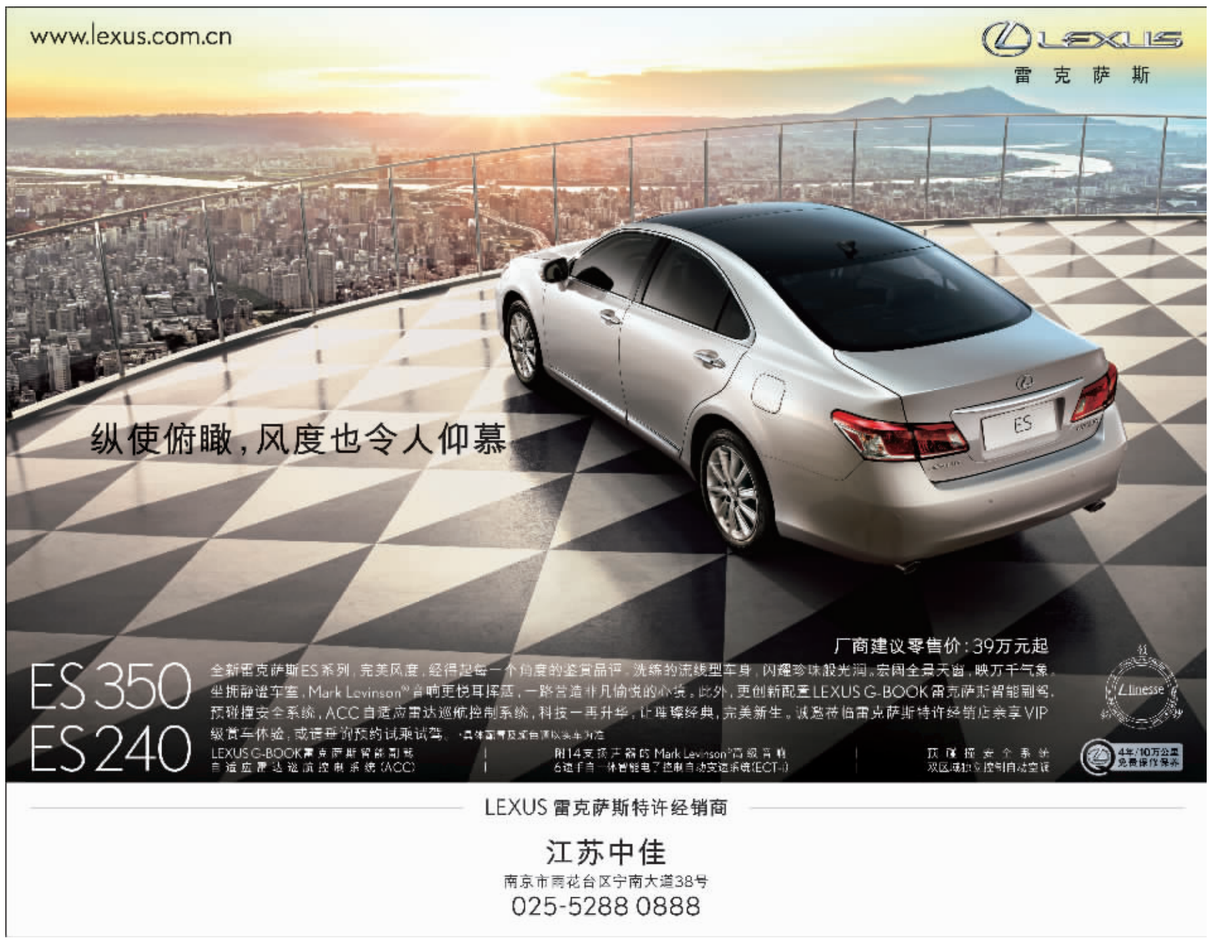
……想到这些，我最终选择了放弃。

呼吁消法尽快修订

现代快报：消法在保护消费者权益方面发挥了很大作用。

答：的确是这样。但是，随着时代的发展，如今的消法已经在很多方面表现出了滞后的一面，到了需要修订的时候了。

现代快报：哪些方面说明滞后呢？

答：比如，汽车和商品房，都没有列入消法维护权益的范畴中。在上世纪90年代，商品房还是个新名词，而汽车更是大众眼中的奢侈品，消法将其排除在外是有道理的。但现在，商品房和汽车早已成为生活中普通的一部分，法律就应该关注这个范围。此外，网上商城、电视购物这个领域，在消法领域如何适用，也是个新课题。

快报记者 田雪亭