

## 我市去年消费者投诉十大热点出炉

### 热点9 新型消费陷阱不少

近年来,电视购物、网上购物、预付消费卡等新型服务逐渐成为大众消费方式。由于行业规定不完善、签订合同内容复杂等原因,侵害消费者权益的问题时有发生。主要问题有:商家夸大宣传,误导消费者。一些商家在电视购物节目上对所售商品的质量、功能、产地等进行虚假、夸大宣传,设置消费陷阱,引诱消费者购买。有的经营者利用电视销售、网上销售出售“三无”产品。由于消费者无法直接查看商品,一些不法经营者销售一些“三无”产品坑害消费者。售后服务无保障,维权成本高。一些电视、网络销售商地址不确定,有的销售商不开具发票,致使消费者维权时证据不足。

### 热点10 消费环境存在隐患

2008年,因消费环境不安全造成人身、财产受到损害的投诉时有发生且呈上升趋势。主要体现在:商场、酒店、宾馆、医院、购物中心等公共场所因设施不安全或者管理不善且没有明确提示,造成消费者人身损害。在上述场所消费时,消费者携带的现金、手机、手提包等被盗现象投诉增多。消费场所提供的免费或收费的停车场,汽车、摩托车、电瓶车、自行车被盗的现象经常发生。

塞,有很多化妆品缺乏“过敏”提示;消费者难享充分的知情权,相关规定还不规范,难以限制商家在销售时一定要告知化妆品的成分及适用肤质,消费者出现过敏后,商家常以皮肤不适合为由推托;消费者缺乏化妆品知识,有做局部试验提示的往往被消费者忽视,使用之前不认真阅读说明书;化妆品鉴定成为投诉的难题,由于鉴定费用高,出现问题消费者无可奈何,责任难以认定,投诉也难以处理。

12315提醒,购买化妆品时要到正规的商场、超市、化妆品店,选择知名品牌,购买前要仔细阅读产品说明书,选择适合自己的肤质的产品,有局部试验提示的一定要做局部试验,尽量选择生物、植物制造无化学物质的产品。另外,要索取正规的购物凭证,以便出现问题进行鉴定和投诉,维护自己的合法权益。

### 热点8 服装质量摩擦不断

服装类的投诉主要表现在服装短期内面料起球、褪色、脱线等,皮鞋类投诉主要表现在皮鞋短期内开裂、开线等质量问题。主要原因是:国家没有明确的“三包”规定,厂家和商家从自身利益出发,承诺“三包”期限较短,从而造成消费者购买以后很容易遇到问题;一些小商店、小门头和个体经营者短期经营理念突出,出现投诉后多是推诿扯皮,不能及时为消费者处理;一些消费者在购买服装和皮鞋时不索要发票,一旦出现问题无法维权。

讲诚信、广告承诺难以兑现、有意回避“三包”责任、售后服务缺乏规范和家电预收货款不能按时送货等问题,其中空调方面的退货和售后服务尤为严重,个别商家没有充足的安装队伍,雇用的临时人员技术水平低、责任心差,商家把大部分精力投入销售方面,从而忽略了售后服务。

### 热点6 建材投诉成新热点

2008年,装饰建材消费投诉320件,几乎与家用电器一样成为投诉热点。问题主要表现在:水泥不凝固,经检验有严重的质量问题;复合木地板、实木地板的起鼓、色差严重以及开裂变形问题;油漆刷后不干、刷后脱落;板材甲醛含量超标,板材变形、开裂、起鼓;水暖管件、建筑陶瓷和建筑钢材以次充好。

12315提醒,购买装饰材料、建筑材料时应做到慎重仔细、货比三家,要选择生产厂家、质检标志、“三包”承诺明确的产品;尽量选择环保类产品;尽可能选购优等品,起码应是一等品,因为低等品往往是色差严重、缺陷较多,易引起争执;关于购买材料返还的问题最好在付款时就让商家作出书面承诺,以免事后引发争议。

### 热点7 化妆品维权取证难

2008年,化妆品投诉123起。化妆品过敏是第一难题,一旦出现问题,经销商往往推托、搪

卫生严重不合格;部分菌类食品水分含量过高,一些商家为了获取利润,超标加水以增加产品重量,导致食品不到保质期就腐烂变质,危害消费者的安全。

### 热点4 假劣农资时有出现

2008年,有关农资产品质量的投诉呈逐渐上升趋势,假冒伪劣农资坑农害农问题日益突出。存在的问题是:假冒,利用农民群众文化程度低、鉴别能力低制假售假;偷工减料,高、中、低三个标准的复合肥,按国家标准氮、磷、钾有效养分总含量不得低于25%,但有些不法经销商的产品往往不达标;偷梁换柱,为了降低成本,不按标准进行生产销售,将复配药中高价值的农药成分用低价值农药甚至是国家禁用的农药来代替;掺杂使假,有些经销商在饲料中掺入滑石粉甚至泥沙来坑害农民。

12315提醒,根治假劣农资,除政府部门加强市场管理和整顿外,农民朋友在购买时也要小心谨慎,学会辨别真假农资,购买时要通过正规的渠道到正规的商店。

### 热点5 电器投诉居高不下

2008年,全市共受理家电维修类投诉382件,由于去年夏季高温闷热,促使空调市场购销两旺,但是投诉也随之升温,其中送货安装和售后服务成为两大热点。主要存在促销不

方式,不要被一些虚假宣传所迷惑。

### 热点2 电动自行车投诉猛增

数字显示,2008年,全市共接到电动自行车投诉440余件,与2007年的350件相比,投诉量净增25%,仅次于手机投诉。消费者投诉主要集中在:电瓶使用寿命短;充电器故障时有发生,刹车电路控制器失灵,线路短路起火,发动机故障等,致使电动车噪音大,爬坡能力差;售后修理时不做修理记录,更换的电瓶其实是翻新的旧产品;出现问题想方设法拖延,不及时退换货。

12315提醒,购买商品要到有经营资质的商家,选择一些质量高、市场信誉好的品牌。

### 热点3 食品安全备受关注

对于食品类,消费者投诉的热点是乳制品、面粉、调味品、食用油、酒、饮料和儿童小食品。尤其是三聚氰胺事件发生后,消费者对奶制品行业乃至整个食品产业投诉和咨询剧增。存在的问题是:食品标示不全,有的擅自更改生产日期;食品添加剂不符合国家标准,有些食品滥用国家禁止的添加剂;部分食品

本报讯(记者 奚娜)记者昨日从市工商局了解到,根据12315申(投)诉举报指挥中心的统计数据,2008年12315共受理各类信息13291件,比2007年上升29.74%。其中,咨询11290件、申诉1760件、举报241件,已办结申诉和举报1895件,办结率达95%,为消费者挽回经济损失163.6万元。按消费性质和消费类别划分,对位居前十位的消费投诉热点,12315现予以发布:

### 热点1 手机消费投诉居首位

2008年,12315共受理手机消费投诉498件,其中质量投诉354件,售后服务投诉144件,占各类商品投诉首位,较2007年上升10个百分点。消费者投诉主要集中在:经销商不提供发票及其他购买凭证,出现问题争议大;部分手机质量没有保证,消费者被手机外观、价格及手机优惠套餐所迷惑;售后服务跟不上,经销商以种种理由推托不处理;售后服务修理时不做修理记录,致使“三包”责任难以履行;电视网络购手机问题多,质量售后无保证,难以维权。

12315提醒,购买手机要索取发票、“三包”凭证,明确“三包”期限;认真阅读产品说明书,现场查验手机功能与其承诺是否相符;购买后及时查验手机入网许可证号和串号;修理或更换时要做好修理记录,确认“三包”新期限;电视购手机要查清经销商资格及售后服务

## 使用除草剂不当麦苗出现死亡

经销商未详细告知用法承担部分责任

本报讯(记者 岳建辉)昨日,扶沟县城郊乡的宋铁党、宋长友、王国富、宋丙林4位农民从农资经销商王某手中拿到830元的赔偿金。

2008年10月,扶沟县城郊乡的宋铁党、宋长友、王国富、宋丙林4位农民在该县王某农资部购买了21包小麦除草剂,后按照王某的安排以每亩地1包,1包2桶水(每桶30斤水)进行稀释喷洒,喷洒20

天后,部分麦苗死亡。4位农民于今年2月27日来到扶沟县工商局进行投诉。该局城郊工商所和消费者协会协力派人深入田间地头查看麦情,并组织农业、气象部门的专家对受灾的小麦进行农业技术事故现场鉴定。

经过深入调查和分析,麦苗出现死亡不是除草剂质量问题,原因是王某未详细告知除草剂使用的方法,最终导致农民在使

用除草剂过程中发生药害;4位农民在使用除草剂前应认真阅读除草剂使用说明,也应承担一定的责任。

3月6日,该局工作人员鉴于目前大部分麦苗已返青及双方当事人说明的情况,根据双方各自承担的责任大小进行了调解,由王某按照由工作人员统计的受损程度给予4位农民830元的经济赔偿。

线索提供:卢付昌

### ■基层声音

## “3·15”更应关注农民群众

近年来,随着城镇打假力度的加大和城镇居民消费维权意识的不断增强,一些不法商贩认为农民群众识别假货的能力比较差,买东西往往会图个便宜,也不会索要发票,便把目光瞄向了农村,从而造成坑农、害农事件时有发生。因此,进一步加强农村打假工作十分必要,农民群众也迫切希望“3·15”多关注农村。

假冒伪劣产品在农村泛滥,严重威胁到了农民生活质量的提高。我国农村承载了绝大部分人口,消费潜力巨大。发展健康有序的农村消费市场,是提高农民消费水平和生活质量的关键,是社会主义新农村建设的不可或缺的重要组成部分。随着广大农民生活水平的提高,农村消费市场目前正面临着前所未有的发展机遇,但如果假冒

伪劣产品继续横行乡村,必将严重打击农民的消费积极性,使启动农村消费市场的举措落空。因此,在农村开展打假维权活动刻不容缓,是民心所向,也是关注民生的具体体现。

政府有关职能部门要齐抓共管,联合行动,从源头上进行治理。一要广泛宣传,提高农民群众的防范意识。在城镇搞好维权宣传的同时,要多在农村宣传上下工夫,可组织工商、质监、农资、金融等部门的工作人员分片进行联合宣传,尤其是要注重对农民群众进行打假知识的宣传,可借助目前农村一些庙会、文化活动、农村集市等群众比较集中的地方,设置宣传台、农资产品鉴别台等,条件允许的也可邀请有关专家到活动现场讲解一些鉴别商品真伪优劣的方法等。乡镇政府和村

组可与司法部门联合,组织法律服务车进行巡回宣传。二要充分发挥舆论宣传在农村打假中的导向作用,积极宣传打假的正面典型和成功做法,组织曝光一批典型涉农假冒伪劣产品。大力推介优质放心农资产品,树立农资品牌消费意识。三要发动群众检举揭发,发现一起,处理一起,也可以在新闻媒体上进行公告,让假货在农村无处藏身。四要在固定场所设立假货展览中心(展览室),明确专门的工作人员,向前来参观的农民群众义务讲解或介绍有关法律法规、产品鉴别、标签识别及使用等相关知识和技术,帮助农民群众提高科学选购商品能力,使农民群众真正增强维权意识,掌握维权手段,具备维权能力。

周口市 苏童

### ■一吐为快

## 植树要学郭橐驼

□王际宾

阳春三月,草长莺飞,正是植树造林的好时节。由此,想起一则笑话:与往年一样,某地组织机关干部义务植树,有人问:“今年植树去哪儿?”答:“去年在哪儿,今年还在哪儿!”一问一答,寓意深刻。

我们早已习惯了每年植树节某地出动了多少人,植了多少树,绿化了多少荒地的动人场景,可是植树节过后,我们却又不得不面对荒凉依旧的无奈和凄凉,年复一年的植树造林成了认认真真搞形式、热热闹闹走过场的“重在

参与”的义务“植树秀”。有好事者做过统计,如果把每年公布的植树造林总数加起来,完全可以到把全中国绿化好几遍,还可以到国外去义务植树。

是什么原因造成了“年年植树老地方,年年植树不见树”的怪现象,我不得而知。大概是因为很多人会这样考虑:既然是义务植树,把树植了尽到义务就行了,至

于活不活,就不是我的责任了。我想,有这种想法的人还不如那个著名的骝子。

唐宋八大家之一的柳宗元有一篇文章《种树郭橐驼传》,主人

公是一个其貌不扬的驼背之人。别看他人长得怎么样,种树可是有一套,“能使木寿且孳也”,他总结出种树的规律:“凡植木之性,其本欲舒,其培欲平,其土欲

故,其筑欲密。既然已,勿动勿虑,去不复顾。其莳也若子,其置也若弃,则其天者全,而其性得矣。”在第三十个植树节到来的时候,我们还是去读一读这篇文章,学一学这个郭橐驼。

郭橐驼之所以树种得好,根本原因就是顺应树木生长的自然规律,不搞形式主义。要知道,形式主义不仅能害人,更能害死树,捎带着还助长了弄虚作假的歪风,败坏了党和政府的形象,既劳民又伤财。这样的形式主义,还是不要的好。

民生无小事 事事总关情

### 民生会客厅

时间: 3月18日 9:30~11:00 热线: 8282345 8202345 邮箱: zkrbzql@zhld.com

## 关注春耕 服务农民

本报讯(记者 奚娜)眼下,正值春耕生产的关键时节,农民忙于购买种子、农药、化肥等农资,进行春季麦田管理以及棉花、玉米、花生、蔬菜等春播作物的种植,力求大灾之年再夺丰收。

为了防止假冒伪劣种子、农药、化肥等坑农害农事件的发生,解决农民在春管、春耕中遇到的技术难题,本期民生会客厅将于3月18日上午9时30分到11时邀请市农业专家、农资主管部门的负责同志与您共商丰收大计。届时,您可以拨打本报新闻热线8282345、8202345进行咨询,与专家进行交流。

特邀专家:  
市农业局副局长、高级农艺师 王则福  
小麦专家 邵士良  
棉花专家 梁德印  
蔬菜专家 赵学莲  
市农业局种子管理站站长 王思略  
市农业局农药管理站站长 王伟



## 返乡女工 重新就业

3月8日,鹿邑县鸣鹿办事处刘翠翠等返乡女工开始在县城一家量贩上班。该县通过免费技能培训有限安置农村计生户、困难户子女就业、创业,同时也有力地支持了企业发展,受到广泛好评。

蒋保庆 摄