

市消协发布 2016 年消费维权十大典型案例

本报讯(记者 窦娜 实习生 陈真真) 定车后 4S 店擅自加价,保健品夸大功效水分多、商家虚高标价忽悠消费者……3 月 14 日,市消协发布 2016 年消费维权十大典型案例,希望以此提醒广大消费者理性消费、警示商家诚信经营。

联系到保健品销售商,经过多次沟通协调,最后销售商扣除两位老人已服用的产品费用,剩余的产品折价 6.6 万元一次性付给两位老人,老人非常满意。

先生和女士在销售人员的推销下,各自以 2980 元的价格购买了格力净水机。回家上网查询得知,该款净水机售价 2299 元,赠送的礼品为随意标价,电器无 3C 认证标志,其他礼品是“三无”产品,遂要求退货。

案例五:热水器故障遇纠纷

2016 年 12 月 26 日,消费者闫先生投诉称:2016 年 5 月 16 日在市区以 2 万元的价格购买的美的空气能热水器,整个冬天不能正常使用,多次打电话找售后维修,售后说是排气扇的问题,原因不在他们,拒不上门维修。闫先生装上排气扇后,热水器仍不能正常使用,遂向市消协投诉。

市消协及时与美的售后联系,经查是过滤器出现了问题。由于产品尚在保修期内,美的售后免费为消费者更换了过滤器。

经销商偷梁换柱,给的是另一款手机,导致手机无法正常上网,要求经销商更换手机遭到拒绝。

经淮阳县消协调解,经销商同意为消费者更换未拆封的、同品牌的原版手机一部,消费者表示满意。

案例一:定车后 4S 店擅自加价

2016 年 10 月,消费者张先生通过网络给省委书记留言:定购的新车 4S 店擅自加价。市消协收到转办过来的投诉后立即介入调查。原来,几个月前,张先生在周口市一家 4S 店定购了一辆价值 13.8 万元的小型汽车,当时销售人员承诺 3 个月内可提车。当张先生提车时,4S 店却以产能不足为由拒绝交车,但是加价可以提车。

市消协工作人员核实情况后,及时约谈 4S 店负责人,并根据《消费者权益保护法》指出 4S 店的行为损害了消费者的合法权益。最终,4S 店负责人向张先生道歉,并表示不增加任何费用让张先生尽快提车,张先生对处理结果表示满意。

案例二:保健品夸大功效水分多

2016 年 7 月 5 日,沈丘县两位八旬老人投诉称:2015 年 3 月 20 日在沈丘县一小区参加健康讲座时,购买了价值 7.9 万元(可服用一年)的保健品。服用后,两位老人觉得没有效果,遂要求退货。退货后,销售人员以各种理由不给老人退钱,后来电话也不接。

案例三:购买锅炉遭欺诈

2016 年 7 月 14 日,成都万芳实业有限公司投诉称:2016 年 4 月 15 日与太康县四通锅炉有限公司签订了买卖合同,按合同约定,该公司向锅炉公司支付 8 万余元的货款。2016 年 7 月 13 日收到订购锅炉产品后,该公司发现,收到的产品在外观做工、材质、设计、型号等诸多地方与合同约定的不同,有严重出入,便立即与生产厂家联系沟通。生产厂家否认产品与合同约定的不符,之后便不再接听电话。

太康县消协接到投诉后,立即与生产厂家联系,积极开展调查核实。经查,消费者的投诉情况属实。依据《消费者权益保护法》和《合同法》的有关规定,消协工作人员对生产厂家进行批评与警告。最终,经过多次调解,生产厂家向消费者道歉,并退还货款。

案例四:商家虚高标价忽悠消费者

2016 年 12 月 21 日,消费者杜先生和女士到市消协投诉,称所购买的净水机与本身价值不符。原来,在格力净水机新品推介会上,销售人员介绍,为回报老用户,一款净水机新品价是 5518 元一台,活动价 2980 元,另送空气净化器一台(2000 元)、羽丝被一床(600 多元)。杜

市工商局召开新闻发布会

公布 2016 年商品抽检结果 曝光消费维权典型案例

本报讯(记者 窦娜 实习生 陈真真)3 月 14 日,市工商局召开新闻发布会,会议发布了 2016 年流通领域商品抽检结果、全市工商机关和消协组织消费维权工作情况等,并对消费维权典型案例进行曝光。

为打击制售不合格商品违法行为,保护消费者合法权益,2016 年,全市工商机关委托法定检测机构,共抽检儿童用品、服装鞋帽、家用电器、装饰装修材料、交通工具及配件等商品 411 个批次。经检测,合格商品 328 个批次,不合格商品 83 个批次。查处侵害消费者权益案件 363

起,案值 203 万元,罚没金额 136 万元,依法保护了经营企业和广大消费者的合法权益,维护了市场经济秩序。

2016 年,全市各级 12315 共受理消费者咨询、申诉、举报案件 15114 件,为消费者挽回经济损失 137 万元;全市消协受理消费者投诉 6126 起,处理 6016 起,为消费者挽回经济损失 196 万元。

发布会曝光了市 12315、市消协受理的消费维权典型案例,涉及汽车销售、保健品、售后服务、电信诈骗等领域。

案例六:商砼产品比例失调不凝固

2016 年 5 月 16 日,消费者罗先生投诉称,2016 年 4 月 10 日在建楼房时购买的郝某生产的混合浆,在地平线浇灌支柱及横梁时,因数日混合浆不凝固,多次与郝某协商不成协议,发生纠纷。

郸城县消协受理投诉后,根据消费者反映的情况,立即前往现场勘验。经查,结果与投诉情况相符,郝某赔偿消费者 11 万元。

案例七:包裹丢失快递公司全额赔偿

2016 年 12 月,消费者徐女士从广州圆通快递公司发往淮阳县的 5 件衣服丢失,价值 1895 元,徐女士要求快递公司赔偿,经多次协商未果,投诉到淮阳县消协。

在淮阳县消协的调解下,依据《消费者权益保护法》,双方达成协议,圆通快递公司为消费者赔偿快递的衣服价款 1895 元。

案例八:手机销售有猫腻

2016 年 11 月 4 日,淮阳县消费者刘先生投诉称:购买的某品牌定制款手机,

案例九:虚假宣传售农资

2016 年 9 月 14 日,沈丘县消协接到该县莲池镇胡庄行政村 20 户村民投诉,他们的 30 多亩玉米地施用该村牛某销售的江苏某企业生产的复合肥料后,庄稼长得不好,怀疑肥料是假的,请消协调查处理。

接到投诉后,沈丘县消协立即组织工作人员赶到现场进行调查。通过查证,被投诉人牛某无照经营且销售假冒伪劣商品,沈丘县消协会同沈丘县工商局执法人员对假冒肥料进行封存,后经多次协调,肥料生产商赔偿农民 3 万多元。

案例十:陌生电话设陷阱

2016 年 9 月,消费者王女士接到自称成都某咨询投资公司工作人员的电话。对方以为王女士推荐股票,保证能赚钱为由,要求王女士交 5000 元。当王女士按照对方的指定账号汇完钱后,却联系不上对方。

经过市消协与成都市消协的共同努力,最终成都某咨询投资公司退还王女士 5000 元。

线索提供:赵曼丽



医学教研领域演绎精彩人生

——记美国约翰·霍普金斯大学医学院研究员、北京大学生命科学学院博士孔玲玲

记者 王吉城



孔玲玲讲述在美国的科研经历

她勤奋好学,曾考取北京大学生命科学学院博士、师从美国科学院院士格里芬教授。她热爱医学,十几年来,在美国马里兰州巴尔第摩市著名的约翰·霍普金斯大学医学院致力于医学病理基因、遗传病学研究。她成绩卓著,她和团队的研究成果——治疗脊髓性肌萎缩症(英文简称 SMA)取得重大进展,在进行了药物的临床前期动物实验后,主要研究了发病的病理机制和治疗,参与了药物的研发,最后合作伙伴研制了针对这个缺失基因的修补治疗药物。研发的药物治疗证明可医治该病、效果

特别明显,已通过美国国家卫生局审批。她在医学杂志发表许多医学论文,言传身教,带出一批本科生、研究生……祖籍周口淮阳的她,还是周口市侨联特聘的“周口市侨联海外顾问”。

2017 年 2 月 15 日,在周口市侨联协调帮助下,“出彩周口人”采访团的记者们采访了美国约翰·霍普金斯大学医学院研究员、北京大学博士孔玲玲。

自幼聪颖 成为北大博士

穿着朴素,举止端庄,是孔玲玲博士

给大家的第一印象,她像谈家常一样回答着记者的提问。时不时地,她就说出了自己对家乡的印象:“家乡变化真是太大了,我感觉家乡一直在走上坡路。记得在美国有一次我曾四年未回家乡,当再次回乡探亲时,我连路都找不到了。用日新月异形容这种变化一点都不过。我真的挺自豪,家乡群众的生活越来越红火。今后,我会常回来看看。”

孔玲玲出生于淮阳,幼年时期,她就兴趣广泛,勤奋好学。从小学到初中,孔玲玲经常是“跳级”学完全部课程的。当她沉浸在学习的乐趣中时,常常“不知今昔是何年”。孔玲玲从小就在父亲影响下深深爱上了中国传统文化。孔玲玲说:“我对中国的传统文化时刻有着敬畏之心,许多人生哲理都是在学习古文、古诗词中得到的。中国传统文化里面有最朴素最精华的道理。在我前进的每一个路口都可以用一些中国名言名句指引方向。”

羲皇故都淮阳,历史悠久,文化灿烂。这里除有众多名胜古迹,还有文化底蕴深厚的淮阳中学。翻开淮阳中学百年历史画卷,可谓人才辈出,成就斐然。当孔玲玲以“跳级”的形式完成初中学业,“跳进”淮阳中学时,她有了更高的人生追求。

黄土荡荡,龙湖泱泱,风声细细,书声朗朗。孔玲玲的家和淮阳中学一墙之隔。在淮阳中学学习期间,也让她打下了深厚的文学功底。中学时代,孔玲玲的成绩一直名列前茅,英语成绩更是出类拔萃,在班里成绩历来第一。

考大学那年,孔玲玲报考了河南医科大学。她的人生目标是当一名医学科学家,因为解除人类疾病痛苦是伟大而光荣的事业,她立志从事医学研究。1993 年,孔玲玲考入河南医科大学,学习 5 年临床医学。从这年开始,她和医学结下了不解之缘。

大学毕业后,孔玲玲分配到河南新乡医学院当了一名教师,教学生们组织学、组织胚胎学。

不登高,不知天之高;不临深溪,不知地之厚。孔玲玲对医学的探索从来没有止步,2001 年,她凭借出色的成绩,考入北京大学生命科学学院。北京大学生命科学学院是北京大学理科院系中的招牌院系,也是目前国内高校中综合实力最强的生物院系之一。数十年来,北京大学生命科学学院为国家培养了 5000 多名生物科学工作者,其中有几十人成为中国科学院院士或中国工程院院士。在北京大学生命科学学院,孔玲玲如鱼

得水,在知识的海洋遨游,她硕博连续 5 年,获得博士学位。她要在生命科学研究高峰摘取灿烂的明珠。

潜心钻研 感恩回报社会

子曰:“知之者不如好之者;好之者不如乐之者。”在北京大学学习的经历,使孔玲玲成为一名对医学知识的“乐之者”。她认为,对医学知识要知其然,更要知其所以然。凭着对医学的执著和热爱,2006 年,在制定人生目标时,她决心出国深造,于是,美国马里兰州巴尔第摩市著名的约翰·霍普金斯大学医学院进入了她的视线。

约翰·霍普金斯大学成立于 1876 年,是北美第一所研究型大学,属于全球顶级名校。该校主校区位于美国马里兰州巴尔的摩市。其医学与公共卫生领域历来是霍普金斯大学的强项。霍普金斯医学院与哈佛医学院齐名,其布隆伯格公共卫生学院更是常年排名全美第一。霍普金斯在生物医学和生命科学领域全球排名第三。霍普金斯大学是获得美国联邦政府拨款和美国国家卫生研究院研究经费最多的大学。霍普金斯大学医学院神经内科学连续 20 年在全美排名第一。

更为重要的是,当时的美国科学院院士格里芬教授担任霍普金斯大学医学院院长。孔玲玲说:“当时我就是冲着格里芬教授的威望来到了霍普金斯大学医学院的。北大毕业后,我感觉搞科研没有过瘾,可能我的性格适合搞科研吧,我能静下心来做一些事情,在不断探索中找到人生的乐趣。在克服困难的过程中得到锻炼。”

谈起恩师格里芬教授,孔玲玲言语里充满尊重:“他是一位受人尊敬的长者,也是一位谦虚谨慎的人,一位知识渊博的人。真心感谢他对我的帮助和教诲。我真有相见恨晚的感觉。”

孔玲玲来到美国最初的日子里,人生地不熟,生活比较清苦。她还向大家讲了一个让她难以忘怀、至今感恩的事情。初来美国,由于一些原因,孔玲玲需要在周边找住宿的地方。一天傍晚,她出校找网上预约的地址时不慎迷了路。天很晚了,当她迷茫时,碰到了一对年长的美国夫妇。当他们听说情况后,就热情地把孔玲玲送到了学生宿舍。本以为是事情就此而止。没想到,第二天,那对年长的美国夫妇又来到孔玲玲住处看望,要求孔玲玲“租住”在他们家里。孔玲玲在他们家里“租住”了三个月,这对美国夫妇像对

自己孩子一样关心她、照顾她。三个月后,当孔玲玲交房租时,这对美国夫妇坚决不要房租。他们说,这位姑娘,我们热爱中国,我们到中国去过,那里真好。你在这里给我们增添了欢乐,教了我们不少中国古诗词,金钱买不到啊!原来,这对年长的美国夫妇曾不幸失去一个女儿,他们将聪明可爱的孔玲玲当成自己的女儿一样呵护。一直以来,孔玲玲总是怀着感恩之心工作,因为她相信这个世界上有更多需要帮忙的人,也有更多善良的人。

搞科研似登山,时间长了就会疲倦。整天和显微镜、实验小白鼠打交道,一位同事耐不住寂寞,“鼓动”孔玲玲合伙“跳槽”,并说已在哥伦比亚大学为两人谋得了不错的职位。孔玲玲对约翰·霍普金斯大学医学院有着太多的不舍。她断然拒绝,继续潜心研究,始终不为所动,坚守自己的“阵地”。有人说她傻,可她却说,我就是这样“一根筋”的人,自己的研究成果没有完成就半途而废,实在太不负责任。搞科研的确很枯燥,很多人甚至会因此迷失方向。但拨开迷雾见真相,才是科学探索的乐趣。

平凡的日子里,孔玲玲业余教同事和朋友中国传统文化,让他们感受中国文化的博大精深。大家也从孔玲玲口中,知道了遥远的中国有个美丽的古城淮阳,在淮阳有着许多美丽的传说……

静心笃行 书写精彩人生

很快,孔玲玲就适应了这里的生活。在格里芬教授帮助下,开始了课题研究,并在病理研究、治疗方案方面积累大量病例资料,为自己的研究成果打下坚实基础。来到美国才两年,孔玲玲就开始发表论文专著,并利用自己的研究项目,很快申请到一百多万美元研究资金,深受格里芬教授赏识。孔玲玲说:“有一回为研究一个课题,我整整在实验室显微镜下观察了一个通宵,当我发现其中的奥妙和规律时,真正体会到了欣喜若狂的滋味。人生就应该在不断探索中寻找自己的价值。”

在孔玲玲研究的众多课题中,最重要的课题就是脊髓性肌萎缩(脊髓性肌萎缩,又称 SMA),这是一种常见的常染色体隐性遗传病,其对应各种各样的症状。对于两岁以下的婴幼儿,SMA 是头号遗传病杀手,每 6000—10000 名新生儿中就有一名会患上 SMA,常规人群每 40 至 50 人中就有一个是 SMA 致病基因携带者。它是遗传

发病率特别高的一种疾病,也是死亡率世界排名第二的疾病,在世界范围内涉及的人数较多。SMA 发病的病理机制和治疗,一直是孔玲玲研究的方向。

霍普金斯大学医学院每年都要接收来自世界各地的此类病人。看到那些需要帮助的病人,孔玲玲心里酸酸的,希望通过自己的所学去帮助这些人。

付出终有回报,治疗脊髓性肌萎缩症(英文简称 SMA)也取得重大进展。孔玲玲和她的团队在进行了药物的临床前期动物实验后,主要研究了发病的病理机制和治疗,参与了药物的研发。2016 年 12 月 23 日,合作伙伴研制出了针对这个缺失基因的修补治疗药物,研发的药物治疗证明可医治该病,效果特别明显,已通过美国国家卫生局审批。这是世界范围内的重大发现,意义重大,影响深远。消息发出后,约翰·霍普金斯大学医学院更是名声大振,世界范围内的 SMA 患者涌向这里寻求治疗。殊不知,这里面融合了孔玲玲多少的心血和汗水。

十年如一日,孔玲玲和她的团队在病理机制和治疗研究方面,不舍不弃,团结协作,在迂回曲折的科研过程中,相互鼓舞,共迎风雨,结下了深厚友谊。

“一花独放不是春,万紫千红春满园”。约翰·霍普金斯大学医学院不但是一个科研机构,还是一个教学机构。2008 年开始,孔玲玲除了要进行医学科研发,还开始带学生。经她带出来的有十几位本科生、研究生。他们来自世界各地,在向孔玲玲学习的过程中,也充分体现了中国人的热情和敬业。

“我有一个梦想——学以致用。用自己的所学,回馈社会,扩大研究领域范围,将科研成果转化为医疗方案或者为病人去除痛苦的药品。我经常参加一些医疗年会,进行学术报告,让更多人投身人类的医疗、科研、健康事业。做人大于做学问,谦虚为怀,爱护和尊重每一个生命,是我信奉的真理。我曾说过,作为一名海外游子,多年来一直有为家乡建设贡献力量的强烈愿望。我将充分利用自身所学知识为家乡医学教育发展做一些力所能及的事情,为周口的海外联谊、对外发展发挥有益作用。现在是在,将来也是。”孔玲玲说起未来,充满了自信。

每一个优秀的人,都不是与生俱来带着光环的,而是在任何一件事上,都有所追求,不因枯燥而远离,不因辛苦而放弃。孔玲玲就是这样一位能静下心来,有追求,不言弃的人。相信她的事业更辉煌,明天更美好!