



权威发布

去年消费者申诉十大热点出炉

手机消费占申诉首位

□晚报记者 王丽丽

本报讯 昨日，记者从市工商局获悉，根据12315申(投)诉举报指挥中心数字显示：2009年共受理各类信息4046件，由于奶粉事件原因，比2008年上升29.74%。其中，咨询2480件、申诉1328件、举报252件，已办结申诉和举报1548件，办结率达98%，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，市工商局对位居前十位的消费申诉热点予以发布。

热点一：

手机消费占申诉首位

去年，12315申(投)诉举报指挥中心共受理手机消费申诉265件，其中质量申诉224件，售后服务申诉41件，占商品类申诉的27.55%，位居首位，较2008年同期又上升5个百分点。

主要问题有：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记录，致使“三包”责任难以履行；电视网络购买手机问题多，质量售后无保证，难以维权。

12315提醒广大消费者，在购买手机时要索取发票、“三包”凭证，明确“三包”期限；要认真阅读产品说明书，现场查验手机功能与承诺是否相符；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；电视网络购买手机要查清经销商资格及售后服务方式，不要被虚假宣传所迷惑。

热点二：

食品安全备受关注

因食品安全问题频频出现，因

而食品安全备受消费者关注。消费者申诉的热点是乳制品、面粉、调味品、食用油、酒、饮料和儿童小食品。尤其是三鹿奶粉检测出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申诉和咨询剧增，申诉达202件，占商品类申诉的20.99%。

主要问题是：食品标示不全，有的擅自更改生产日期，致使食品在标示的保质期内掺杂异物；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，危害消费者安全。

热点三：

假劣农资事件时有发生

去年，假劣农资坑农害农申诉有107件，占商品类申诉的11.12%。

主要问题有：假冒，利用农民文化程度低、鉴别能力低制假售假；偷工减料，高、中、低三个标准的复混肥，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值农药甚至是国家禁用的农药来代替；掺假使假，有些经销商在饲料中掺入滑石粉甚至泥沙来坑害农民。

除政府部门加强市场管理和整顿外，12315提醒广大农民朋友，在购买农资时也要小心谨慎，学会辨别真假农资的小窍门，一定要通过正规的渠道、正规的商店购买。

热点四：

电动自行车申诉净增19%

去年全市共接到电动自行车申诉105件，与2008年同期85件相比，申诉量净增19%，依次位于第四

位。

主要问题是：电瓶申诉占总量的一半，说明书承诺跑的远，而实际相差甚远，为牟取暴利，商家用价格低廉的废旧铅板和硫酸拼装电瓶，偷工减料，虚标电瓶容量等，致使电瓶的使用寿命短；器件故障投诉偶有发生，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；出现问题想方拖延，不给退换商品。

12315提醒：购买电动自行车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。

热点五：

电器申诉居高不下

全市去年共受理家电电子、电器类产品申诉98件，由于去年夏季高温闷热，促使空调市场购销两旺，但是申诉也随之升温，其中送货安装和售后服务成为两大热点。

主要问题有：促销不讲诚信、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，其中空调方面的送货和售后服务尤为严重，个别商家没有充足的安装队伍，临时雇佣人员技术水平低、责任心差。造成这种情况的主要原因是商家把大部分精力投入到销售方面，从而忽略售后服务。

热点六：

建材申诉成新热点

去年，装饰建材消费申诉78件，几乎与家用电器一样成为申诉热点。

消费者主要反映：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，开裂、变形；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提醒消费者：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。

热点七：

化妆品维权取证难

去年全市共受理化妆品投诉65起，主要反映化妆品导致皮肤过敏。一旦出现问题，经销商往往推托、搪塞，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，消费者出现过敏商家常以皮肤不适合推托；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；化妆品鉴定成为申诉的难题，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提醒广大消费者：购买化妆品时尽量到正规的商场、超市、化妆品店，选择知名品牌；购买使用前要认真阅读产品说明书，选择适合自己肤质的产品，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，消费者不要忘了索取正规的购物凭证，以便出现问题进行鉴定和申诉，维护自己的合法权益。

热点八：

服装质量摩擦不断

服装类的申诉主要表现在服装短期内面料起球、褪色、脱线等，皮鞋类申诉主要表现在皮鞋短期内开胶、

开线等质量问题。

主要问题有：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受到侵害；一些小门店、小门头和个体经营者短期经营理念突出，出现申诉后多是推诿扯皮，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，一旦出现质量问题无法维权。

热点九：

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。

存在的主要问题有：商家夸大宣传，误导消费者；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，一些不法经营者便销售一些“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。

热点十：

消费环境仍存在忧患

去年，因消费环境不安全造成人身财产受到损害的申诉时有发生，且呈上升趋势。

主要体现在：商场、酒店、宾馆、医院、购房中心等公共场所消费时，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、自行车被盗现象经常发生；在试用商品时发生一些损害事件。

线索提供 吴顺凯 简峰

拍案惊奇

1894 张澡票险成废纸

□晚报记者 金月全

案发时间：2009年3月
案发地点：扶沟
投诉方：张先生
被诉方：某洗浴城

案起

2008年10月，扶沟县城一家洗浴城搞促销活动，张先生等136名消费者以每张2.5元的价格共购买了1894张澡票。

2009年3月20日，张先生到该洗浴城洗澡时了解到，洗浴城半个月前就关门了，一直没有恢复营业。持有该洗浴城澡票的消费者想找老板退票，但始终找不到老板。

维权

2009年3月23日，气愤的张先生拿着澡票到扶沟县工商局投诉。扶沟县工商局立即组织城郊工商所执法人员对该洗浴城进行调查。调查发现，同年2月下旬，该洗浴城负责人李某、刘某两人将渐入淡季、入不敷出的洗浴城歇业，致使136名消费者手中的1894张澡票不能消费。

经过工商执法人员核算，1894张澡票价值4735元。工商执法人员先后到派出所、公安局户籍股调查，找到了李某、刘某

的居住地，但此时两人已外出打工，该案调查陷入困境。

同年4月29日，工商执法人员调查了解到，李某、刘某两人的朋友王某有他们的联系方式。为挽回消费者的经济损失，工商执法人员采取了“攻心战术”。从王某处得到李某、刘某两人的联系方式后，执法人员与两人进行了电话沟通。一边“谈心”，使他们认识到这样做给别人生活造成的后果；一边“释法”，使他们知晓积极接受调解可以减少不必要的麻烦。长达40多分钟人情入理的电话“攻心”，李某、刘某两人终于认识到自身的错误，表示愿意接受工商部门的调解。

案结

在工商部门的调解下，李某、刘某答应赔付消费者。几天后，工商执法人员将4735元澡票款如数退还给136名消费者。

启示

消费者在洗澡或美容时遇到此类情况，可到当地工商、公安部门投诉，如果调查结果证明当事人涉嫌有意欺诈或坑骗消费者，工商、公安部门可立案查处。

同时，消费者在进行此类消费时，应仔细阅读相关规定，尽量选择额度较小的项目购买，以确保后续消费的安全。

线索提供 卢付昌 胡国威

688 元领物卡差点“缩水”

□晚报记者 张 猛

案发时间：2009年6月
案发地点：项城
投诉方：闫女士
被诉方：某知名品牌鞋店

案起

2008年11月12日，项城市交通路某知名品牌鞋店大搞促销活动，称消费者购买该店领物卡可享受一定折扣优惠，今后还可凭领物卡在该店领取与卡上面值等额的商品。市民闫女士看到促销广告后觉得挺实惠，便花了550元购买了一张价值688元的领物卡。

可令闫女士没想到的是，2009年6月5日，她拿着领物卡去该店领鞋时，却被店员告知这家鞋店已经换了老板，她不能凭此卡在该店领取价值688元的鞋。店员建议她要么加钱领取一双价值688元的鞋，要么就领取一双价值550元的鞋。

维权

闫女士对此非常气愤，她认为该鞋店没有按照领物卡上的约定兑现承诺，存在欺诈消费者的嫌疑。于是，同年6月8日，闫女士来到项城市消协投诉。

消协工作人员受理此案后调查发现，该鞋店使用的仍是同一张营业执照。按照规定，因企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿，因此即使该鞋店已转让给他人，也应该履行领物卡上的约定。消协工作人员多次告知该鞋店负责人去接受处理，但始终未果。于是，消协工作人员上门找到该鞋店负责人讲解《消费者权益保护法》，最终，鞋店负责人同意调解。

案结

《消费者权益保护法》第36条规定：“消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。”因此，该鞋店应按照事先约定履行责任。经消协调解，闫女士当场凭面值688元的领物卡在该鞋店领取了一双同等价值的鞋。

启示

商家为了招揽顾客发放的各种折扣卡、优惠券、兑换券大多存在“消费陷阱”，一些不良商家售卡后，店面转让、关门停业、老板蒸发的现象屡有发生。因此消费者在消费时一定要选择信誉好的商家，要经常确认商家的经营状况，同时还要注意保存消费凭证。

老板「人间蒸发」后……