

# 2012年3·15消费者权益日主题——“消费与安全”

## 我市去年消费维权十大案例

### “易损”的运动鞋

2011年6月19日,罗山县冯女士在该县某商场购买一双知名品牌的运动鞋,价值199元,穿了不到一个月的时间鞋两侧的面都存在不同程度的开裂。7月15日,冯女士到商场调换一双同款式同型号的旅游鞋。但在8月12日鞋子又出现同样的问题,她再次找到商场要求调换,商场只作出了愿意折价回收,在该品牌鞋柜任选一款补足差价的处理意见。在双方协商未果的情况下,冯女士投诉到县消协,要求商场免费更换。

经查证,消费者反映情况属实。该商场的行为违反了《消法》第八条、第十九条、第二十条、第二十一条、第二十三条、第二十四条、《产品质量法》第三十三条、第三十四条、第四十条和《河南省皮鞋“三包”暂行规定》的规定。经争议双方达成一致意见,罗山县消协于2011年8月19日作出如下处理意见:一、商场负责人向消费者赠礼道歉;二、商场折价150元收回有问题的旅游鞋;三、消费者在该商场任何鞋柜挑选鞋,本着多退少补的原则补差价;四、建议商场在今后的销售过程中给消费者讲解正确的使用和维护方法。

### “心烦”的家具

2011年4月11日,消费者刘先生在某品牌家具店举行的优惠大酬宾活动中,订购包括电视柜、沙发在内的全套室内家具共计15件,要求在5月30日前安装到位,并一次性交清全部货款2.3万元,家具店只开具了质量保修卡。5月28日,家具只送来一部分,刘先生发现有部分家具存在不同程度的破损,于是提出更换。家具店10日后送来更换的家具是拆开包装,已安装好的,在验收时发现家具有毒斑、掉漆、金属螺钉生锈、布艺沙发存在色差等情况。刘先生怀疑是家具店中陈列的样品,当他再次要求更换时,家具店提出了折价销售的处理意见,经多次协商,双方未达成一致意见,无奈之下刘先生投诉到市消协,要求家具店在指定的时间内,更换、配齐家具,开具正式发票,否则全部退货,赔偿损失5000元。

经查证,该家具店违反了《消法》第十六条、第十九条、第二十一条、第二十三条、第二十四条、《产品质量法》第二十六条、第三十三条、第三十四条和《河南省家具产品质量“三包”责任规定》第三条的规定。经调查,市消协于2011年7月15日作出如下处理意见:一、家具店负责人向消费者赠礼道歉;二、家具店派人将对柜的背板给予更换,对沙发、餐桌予以退货;三、家具店赔偿因此给消费者带来的经济损失1000元;四、家具店在条件允许的情况下赠送一些小礼品装扮刘先生的新房;五、根据消费者的实际消费情况如实开具发票;六、建议家具店在今后的销售过程中严格把关,杜绝再有类似的事情发生。

### “不畅”的宽带

2011年11月9日,市消费者协会收到市政府市长热线办公室的转办函,反映浉河区某花园小区物业公司不让业主梁先生从联通公司安装宽带,需要从小区内指定的代理商处申请,梁先生使用时发现被锁定网络IP地址且网速慢问题,要求该公司及时整改。

经查证,消费者反映情况属实。该物业公司的行为违反了《消法》第八条、第九条、第十条、第二十四条的规定,侵犯了消费者的合法权益。依据《消法》第三十五条之规定,经争议双方协商达成

一致意见,市消费者协会于2011年11月18日作出如下处理意见:一、物业公司负责人向业主赠礼道歉;二、物业公司为梁先生免费提供两个网络账号使用。

### “开裂”的车内饰板

2011年5月9日,家住羊山新区的罗女士到市消费者协会投诉,称其于2011年2月25日在平桥区某品牌汽车销售服务有限公司购买一辆价值20.39万元的汽车,使用两个月发现后排车门内饰板的电动玻璃升降开关处的外壳出现裂痕,要求更换配件遭拒绝,她无奈之下投诉到市消协。

经查证,消费者反映情况属实。该汽车销售公司违反了《消法》第八条、第十九条、第二十条、第二十一条、第二十三条、第二十四条的规定。经争议双方同意,市消费者协会于2011年5月20日作出如下处理意见:一、汽车销售公司针对隐瞒维修资质的问题向消费者赠礼道歉;二、鉴于双方都无法拿出更加有力的证据,本着消费者至上的原则,降低其经济损失,汽车销售公司出资4000元,消费者出资1000元购买汽车后内饰板免费更换。

### 承诺是“金”

2011年5月28日,潢川县某住宅小区李先生等9名业主到潢川县消协投诉,称2010年1月与河南某置业有限公司(以下简称置业公司)签订了购房合同,按规定置业公司应于2010年12月31日之前交房,直到2011年5月26日业主们才收到入住通知;当提出按合同约定支付违约金时,置业公司以种种借口不予履行。他们无奈之下投诉到该县消协,要求置业公司按合同规定支付违约金。

经查证,消费者反映情况属实。该置业公司违反了《消法》第八条、第十六条、第十九条、第二十条、第二十一条、第二十三条、第二十四条、第四十二条、第六十条、第一百零七条、第一百一十二条、第一百一十四条的规定。经调解,该县消协于2011年9月26日做出如下处理意见:一、置业公司负责人向9名业主赠礼道歉;二、考虑到置业公司在开发楼盘协调过程中遇到的不确定因素,9名业主做出让步,在原有违约金的基础上减半执行,折抵物业费共计2.1万元;三、置业公司应于2011年10月6日前履行到位。

### 生稻谷的稻种

2011年8月31日,商城县汪岗乡新湾村农民徐先生到商城县消协投诉,称其于2011年3月29日在该县某庄稼医院(以下简称“经销商”)购买由重庆金穗种业有限公司生产的渝优10号稻种5袋,价值225元,种植过程中发现水稻抽穗时间不一致,收割前发现秕谷较多,减产已成定局,遂向经销商反映要求赔偿遭拒,无奈之下投诉到该县消协,要求经销商赔偿由此造成的一切损失3000元。

经查证,消费者反映情况属实。该经销商违反了《消法》第七条、第八条、第十六条、第十九条、第二十条、第二十一条、第二十三条、《产品质量法》第三十三条、第三十四条、第三十六条和《种子法》第四十一条的规定。经争议双方同意,商城县消协于2011年9月8日作出如下处理意见:一、经销商向消费者赠礼道歉;二、经销商一次性赔偿消费者因购买不适宜当地生长的稻种而减产的损失费1200元整。

### 开裂的水泥楼面

2011年6月24日,商城县丰集乡三里庙刘湾村民岳某等一行6人到商城县消协投诉,称其于2011年5月购买该县某水泥粉磨有限公司生产销售的标号325水泥,共计34吨,价值13940元,用于自建六栋三层砖混结构住房,在建筑施工过程中,发现一楼浇注的平台多处出现裂缝,直接影响下一步工程质量,他们要求水泥公司赔偿遭拒,遂投诉到商城县消协,要求水泥公司赔偿每户损失共计6万元。

经查证,消费者反映情况属实。消协工作人员组织召开由消费者、施工方、生产厂家三方在场的调解会,指出消费者明知农村互助队无施工资质还让其进行施工;施工方在明知施工质量得不到保证的情况下依然进场作业,违反《建筑法》第五十八条、第六十条的规定,两者都应负有一定的责任,水泥生产厂家违反《产品质量法》第四条、第十二条、第二十六条、第二十七条、第三十二条、《消法》第七条、第八条、第十六条、第二十条、第二十一条、第二十三条、第二十四条的规定,未尽到生产经营者应尽的义务,导致消费者财产上遭受损失。经三方达成一致意见,商城县消协于2011年7月5日作出如下处理意见:一、水泥公司就未履行应尽的义务向岳某

等6人赔礼道歉;二、鉴于争议三方都存在过错,水泥公司一次性赔偿每户5266元,6户共计31600元;三、针对消费者没有用完的水泥进行免费调换。

### 水泥质量有问题 消协维权得赔偿

2011年8月7日,潢川县魏岗乡农民彭某到潢川县消协投诉,称因建房需要,先后数次从该乡某品牌水泥代办处购得由息县某水泥厂生产标号为325型水泥40吨,价值1.5万元,在最后一次购买使用后发现该批次水泥存在凝结不够的质量问题,导致建筑工程多处出现裂缝,向代办处及水泥厂反映情况要求赔偿遭拒,他无奈之下投诉到该县消协,要求赔偿由此造成的损失5万元。

经查证:消费者反映情况属实。该水泥厂违反了《产品质量法》第四条、第十二条、第二十六条、第二十七条、第三十二条、《消法》第七条、第八条、第十六条、第二十条、第二十一条、第二十三条、第二十四条的规定,生产不符合标准的产品,让消费者蒙受经济损失,侵犯了消费者合法权益。经争议双方同意,潢川县消协于2011年11月19日作出如下处理意见:一、水泥厂就生产销售不合格产品向消费者赔礼道歉;二、水泥厂退还消费者购货款1.5万元;三、水泥厂补偿消费者1万元作为工程返工损失费;四、消费者不得以任何形式再向水泥厂、代办处进行索赔,也不得做有损于水泥厂声誉的负面报道。

### “不耐用”的轮胎

2011年5月17日,息县消协接到息县工商局12315投诉举报指挥中心转来的投诉件,消费者罗某拥有10台车辆的货物运输队,2011年5月初,在该县某轮胎销售中心购买了正新2800型轮胎、百驰威1100R20型轮胎各13个,价值6.9万元。在使用一周的时间内共有8个轮胎出现不同程度的质量问题,罗某及时向经销商反映要求免费更换遭拒,无奈之下才投诉,他要求经销商免费更换轮胎,赔偿经济损失8000元。

经查证,消费者反映情况属实。3个百驰威轮胎出现鼓包现象,5个严重磨损,有4个是正新轮胎、1个百驰威轮胎,轮胎磨损处的经纬纤维清晰可见。经销商称轮胎不存在质量问题,是拥有人使用不当造成的,不承担赔偿责任。针对轮胎质量问题致电轮胎生产厂家来鉴定,5月26日,经厂家技术人员鉴定是该厂生产的产品,但指出这两款轮胎耐磨系数低,不适合在长途货物运输车辆上使用。

调解中,消协工作人员指出厂家及销售商违反《产品质量法》第二十六条、第二十七条、第三十二条、第三十六条、《消法》第八条、第十八条、第二十条的规定,没有在产品显著位置上标明履行告知义务,侵犯消费者的知情权。经争议三方达成一致意见,息县消协2011年6月2日作出如下处理意见:一、厂家、经销商未履行告知义务向消费者赔礼道歉;二、厂家回收消费者购买的26个轮胎,免费更换成“澳通1100R20”型轮胎;三、厂家一次性向消费者赔偿经济损失3000元。

### 农业机械出故障 消协维权得保障

2011年9月7日,新县济湾乡农民戴某到新县消协投诉,称其于2011年4月16日在该县八里畈镇某农机经营处购买由信阳某茶业机械厂生产的35型炒茶揉捻机1台,价值3500元,使用两个月后,机器出现甩盘现象,无法正常维修,经多次维修仍不能正常使用,要求更换遭拒,无奈之下投诉到县消协,他要求经营者退货退款并赔偿经济损失1000元。

经查证,消费者反映情况属实。炒茶揉捻机在通电运行时,上部磨盘出现不规则的旋转,致使机器不能稳固下来,无法正常工作,制作出的茶叶条形不一致,影响茶叶的品相。生产者称机器出现甩盘现象是机械转动转向臂磨损严重,使磨盘不能按照原有轨迹运转,通过更换配件、加固等方法,仍达不到原有的效果,现厂家该型号机器早已停产,无法更换。

调解中,消协工作人员指出生产者违反《产品质量法》第四条、第二十六条、《消法》第七条、第八条、第十八条、第二十条、第二十三条和《农业机械产品修理更换退货责任规定》第三条、第三十条的规定,生产厂家不严把产品质量关,使机器维修多次仍不能正常使用,也不予更换,侵犯消费者的合法权益。经争议三方同意,新县消协于2011年9月30日作出如下处理意见:一、生产者、经营者向消费者赔礼道歉;二、生产者收回有质量问题的揉捻机,退还消费者购机款3500元;三、经营者赔偿消费者机器运输费用200元。

## 市质监局去年打假典型案例

### 查获假冒乌龙大曲白酒案

2011年1月18日,在省、市、县质监局开展联合执法打假“铁拳”专项行动中,市质监局稽查大队根据群众举报,经过多日艰苦的排查,确定目标地点后,执法人员和厂家技术人员在省质监局稽查总队的具体指导和公安机关的配合下,迅速出动,一举将隐藏在浉河区双井办事处何寨村一民房内的一批假冒乌龙大曲白酒查获。厂家技术人员当场对该批白酒进行了鉴定,确定为假冒产品。该批假冒白酒共1130件,规格为700毫升/4瓶/件。

### 查获生产假冒防水卷材案件

2011年4月13日,市质监局稽查大队执法人员在履行责任区巡查时,发现一违法生产防水卷材窝点,现场查获假冒他人厂名厂址及生产许可证编号的防水卷材640卷。该生产窝点位于固始县段集镇,现场生产设备有卷材机一套、除尘设备一套、沥青锅四个。生产的成品有“驼王”牌防水卷材71卷,标注为:驼王SBS改性沥青防水卷材,潍坊京九防水材料有限公司,生产许可证为XK23-203-00183;“鑫泰”牌防水卷材569卷,标注为:鑫泰SBS改性沥青防水卷材,寿光市永泰供销有限公司,生产许可证为XK23-203-00181。

### 端掉一“消毒毛巾”加工黑窝点

2011年4月18日,市质监局稽查大队根据群众举报,一举端掉一加工“消毒毛巾”的黑窝点。该窝点位于信阳市红星村一民宅内,现场卫生状况极差。执法人员现场检查发现,所有生产设备仅为两台双缸洗衣机和一台塑料袋封口机,无任何消毒设备。现场查获325套“洁雅消毒毛巾”,产品标注:本产品经过380℃远红外高温消毒,专利号23690755112.1,厂址:信阳市友谊街104号。经查,该加工点无营业执照,无卫生许可证,主要从事将回收的一次性使用毛巾进行清洗后复销到发廊、美容美发店等地。产品上标注的专利号、地址均系伪造。执法人员依法对违法产品进行了封存。

### 端掉一地沟油窝点

2011年5月27日晚,有群众举报称,某酒店旁有人掏挖地沟油。市质监局稽查大队执法人员迅速赶往事发地点,只见一个30岁左右男子正把已掏挖好的地沟油6桶(50KG/桶)装上车。执法人员未惊动他,而是尾随其后顺藤摸瓜,一直追到浉河区双井办事处某村一偏僻院内。经检查确定,该处就是炼制地沟油窝点。现场有炼油锅一口,成品地沟油1桶,每桶180公斤,空油桶3个。据该地沟油窝点负责人吴某交待,他是外地人,刚开始制售地沟油,现在只生产出1桶,原料是从食堂、酒店掏出的阴沟油,炼制成地沟油后,销售到焦作。

### 捣毁一食品制假窝点

2011年5月31日,市质监局稽查大队根据群众举报,一举端掉一食品制假窝点。该窝点位于平桥区明港镇三里井村的一民房院内。执法人员到达现场时,3名工人正围着一口大油锅,热火朝天地炸麻花。距离油锅2米处有一简易厕所,旁边污水横流;一通间大房子内,5名工人正在手工加工麻花,一台轧面机上,压成长条状的麻面上落了一层黑压压的苍蝇,随手一挥漫天飞舞。现场检查发现,有生产(油炸)好的散装麻花250公斤,成品库内存有标注为“正阳桂香园食品厂生产”QS411724010012的箱装小麻花,10公斤装的有32箱,25公斤装的有50箱。该窝点负责人李某承认,成品库内的产品是他们自己生产的,包装上的标注是冒用他人的厂名厂址和QS标志,他们自己未办理营业执照,无食品生产许可证。

## 市工商局12315指挥中心消费警示

## 农民购农资 做到“五注意”

立春之后,天气渐暖,春耕逐渐展开,时下正是农民集中购买化肥、农药、种子、农膜等农资产品的时节,广大农民最为关心的是如何买到放心安全的农资产品,为此市工商局12315指挥中心特发布农资消费警示,提醒广大农民消费者在购买、使用化肥、农药、种子、农膜等农资产品时需谨慎,做到“五注意”。

一要注意经营者的主体资格。要有固定场所、证照齐全的农资经营单位或销售点购买。农资经营者应持有《营业执照》,经营种子、农药的还应持有种子、农药经营许可证等。千万不要贪图便宜,轻信走村串户的推销者。

二要注意查看包装标识是否规范。正规厂家农资产品的标识有产品名称、商标、养分含量(等级)、净重、生产日期、保质期、合格证及产品使用说明、厂名、厂址等。农药标签还有包括“三证”,即农药登记证、生产许可证或生产批准文件、产品执行标准号,以及产品名称、有效成分、含量、毒性、用途、重量、使用方法、生产日期、有效期、注意事项和企业名称、地址等。不要购买散装种子和包装破损、标识不清的农资。不要被不法厂商在化肥包装上使用的模糊概念或新名词糊弄,比如“纳米肥料”、“高科技复合技术”、“国外进口肥料”等。在购买

时,一定要留神化肥的有效成分含量,有些化肥含量低而标志高,遇到此类问题,要向经销商索取化肥质检报告单,同时及时索要并妥善保管购货凭证,避免上当受骗,方便申诉处理。

三要注意所购商品种类是否合法。国家已明令禁止销售使用甲胺磷、对硫磷(俗称1605)、甲基对硫磷、久效磷、磷胺等五种高毒农药。国家明令禁止销售使用的其他18种农药:六六六、滴滴涕、毒杀芬、二溴氯丙烷、杀虫脒、二溴乙烷、除草醚、艾氏剂、狄氏剂、汞制剂、砷、铅类、敌枯双、氟乙酰胺、甘氟、毒鼠强、氟乙酸钠、毒鼠硅等。

四要注意认真阅读使用说明。许多农资产品(像农药、化肥等)并不一定是通用的,不同的农作物对农药、化肥等有不同的要求,少数经销商在推销其产品时不向农民说清楚使用范围和用量,只是笼统说所有农作物都能用,很容易造成损失。

五要注意索取发票或购货凭证,并妥善保管,以防发生消费纠纷后提供证据,方便纠纷的解决。发票或购货凭证要载明产品名称、规格、批号、数量、价格、购买时间等信息,经营者在发票上盖章或签字予以认可,并注意保存发票、购货凭证以及少量农资原品。

关爱有“家” Family-like Care KIA 起亚汽车 2012顾客满意奖的“+”服务 像家人一样的贴心客户

**K5 NU CVT**

独具匠“芯” 全“芯”上市

引擎时代的先锋,源自强大的内心坚持。K5搭载全新NU2.3发动机,以7.6L/百公里低油耗破晓而来,让今天的每一分努力前行,成为他人羡慕明天的丰采。

C-NCAP 五星安全 荣获2011 IF 国际设计大奖 荣获2011 Reddot Design Award 大奖

东风悦达起亚汽车有限公司 销售热线: 400-777-0000 网址: www.dsk.com.cn

信阳悦达起亚汽车销售服务有限公司 地址: 信阳市羊山新区312国道银钱村 销售热线: 0376-3711111 固始直营店: 0376-4659777