

北京

# 消费者

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任

BEIJING CONSUMERS

2012.12

营造和谐金融消费环境  
保护金融消费者的合法权益

构建首都良好市场消费环境

北京市下架18种不合格食品



**P17** “速成鸡”  
安全吗？

**P28** 当心手机变身  
窃听器

**P42** 你家的热水器  
安全么？



#### 图片说明

图1为北京市工商行政管理局副局长黄晓文在签字仪式上致辞

图2为北京市消费者协会副会长兼秘书长董青在签字仪式上介绍两地消费者权益保护组织合作机制建立有关情况

图3为台湾消费者文教基金会负责人在签字仪式上介绍有关情况

图4为北京台湾消费者权益保护组织负责人在签署合作协议

图5为北京台湾消费者权益保护组织合作协议签署仪式暨海峡两岸金融消费者保护法治论坛现场



## 北京台湾消费者权益保护组织签署合作协议

### 海峡两岸金融消费者保护法治论坛在京召开

2012年12月22日,北京台湾消费者权益保护组织合作协议签署仪式暨海峡两岸金融消费者保护法治论坛在京召开。来自台湾的消费者组织“消费者文教基金会”与北京市消费者协会签署了合作机制协议书,并与人民大学、中央财经大学法学专家、教授一起就金融消费者保护专题进行研讨。

会上,北京市消费者协会副会长兼秘书长董青介绍了两地消费者权益保护组织合作机制建立的背景情况及合作协议的主要内容。董青秘书长说,当前,京台两地经贸文化交流密切,相互学习借鉴、沟通交流以及观光旅游的人数不断增长,商品交易和服务贸易往来频繁,两地民间和谐融洽的氛围不断增强,无论从语言交流、人文习俗到传统文化的认同本无障碍,手足之情倍感亲切。与两岸形势一样,两地消保组织作为民间团体在互通、互助、互惠方面也经历了从接触、交往到合作的发展过程。经过

与消费者文教基金会的接触和商议,最终形成了合作协议。协议分总则、合作主体、协作机制、联络制度、协议时效及生效日期等七条。重点明确了两地消保组织应当加强信息交流,定期通报工作情况。根据两岸不同时间、地点出现的不同消费特点做出消费提示、警示,情况互通、信息共享,及时发布;对两地交往间出现的消费纠纷、争议,各方消费者保护组织接受投诉后,依照管辖权限需向对方移送的,接受移送方应按照规定程序、期限办理。并将处理结果及时反馈移送方,以确保及时、有效、便捷地化解消费纠纷。另外,具体内容中还包括了处理两地消费投诉工作的衔接;受理消费者投诉的证据保全;消费纠纷管辖适用法律及资讯互通和资源共享等条款。

今年以来,北京市消费者协会对金融消费者权益保护工作的开展进行了创新和尝试。此次的海峡两岸金融消费

者保护法治论坛也是其中一项。在此次研讨中,北京市消费者协会也总结了以往工作中的相关经验,提出了关于金融消费者权益保护的思考与建议。在论坛中,市消协将今年在银行、保险等金融服务领域方面开展的保护消费者权益的工作进行了总结,提出了在金融方面进一步强化保护消费者财产安全权、充分尊重消费者选择权、知情权,希望有关部门加强监管,取消银行不合理收费项目等建议,并呼吁监管部门进一步关注民生,将保护金融消费者的合法权益摆在重要位置,积极引导、督促银行、保险等相关企业承担应有的社会责任,强化公共服务意识。

北京市工商行政管理局副局长黄晓文,北京市法学会党组书记、副会长田玉龙,中国人民银行消费者保护局副局长孙天琦,中国银监会法律部以及最高人民法院、中国证监会投资者保护局相关负责人参加了此次论坛。

## 信用卡全额罚息是典型“霸王条款”

在信用卡发放过程中缺乏必要的程序规则和审查监控机制时，银行不能为了争取业务领地，在审核和发放信用卡的过程中对申请人的经济实力、信用程度、还款能力、信息真实与否等缺乏足够的评估。只注重眼前盈利，而忽视信贷安全，显然有悖商业道德。

信用卡差1元钱没有还，也按照全额消费计算利息，且按照复利的方式计算。央视《每周质量报告》28日报道了王某在中国民生银行透支11万元5年后要还44万元的案例。对此，一银行信用卡相关负责人表示，全额罚息符合国际惯例(10月30日《新京报》)。

欠款11万元，五年后得还44万元，这很容易让人联想到高利贷，进而对透支规则的合理性产生质疑。那么，银行坚称扣款有依据，甚至是“国际惯例”，事实是否果真如此呢？在此，有两个名词需要做简单的介绍。

一个是全额计息，它指在还款最后期限超过之后，无论当期信用卡是否产生了部分还款，银行都会对持卡人按照总消费金额计息，持卡人在到期还款日未能还清全款，就算只差1分钱，都会按照当期账单全额以万分之五的日利计，并按月计算复利。针对全额罚息，银行称为“国际惯例”，但事实上，“按未清偿部分罚息”才是国际的主流做法，全额罚息只在少数国家推行。如果把非主流的全额罚息理解为国际惯例，显然有一叶障目之嫌。这种选择性失明，折射出银行的逐利本色。

另一个名词就是复利，俗称“利滚利”。这个大

家都不陌生，不多解释。针对信用卡透支产生利息应不应该计复利，1996年最高人民法院发布《关于信用卡透支利息可否计算复利问题的批复》中明确指明：关于信用卡透支利息的计算方法，应当按该办法规定的方法计算。该办法对透支利率的规定已含有惩罚性质，所以，信用卡透支利息不应当再计算复利。

综上，信用卡采取全额罚息，可谓既不符合国际惯例也不符合中国国情。当然，除了质疑银行收费，还应反思信用卡滥发，它是很多问题产生的根源。近年来，各大银行纷纷展开信用卡大战。到2008年上半年，信用卡已累计发行1.1亿余张；而在2003年，国内信用卡的数量还仅为300万张，5年间迅猛增长逾33倍之多。

发卡量猛增衍生的两个问题不容小觑：一是造成大量“睡眠卡”的浪费。一项统计显示，我国大约只有14%的持卡者使用循环信用；二是信用卡盲目地发放给不具有偿还能力的申请人，最为典型的是向大学生甚至未成年人发卡，引发了社会问题，例如一些人为了偿还信用卡透支而“拆东墙补西墙”，有的甚至走上违法犯罪的道路。

因此，在尚未建立起完整的社会信用体系时，要规避以上问题，尤其需要银行注重发卡环节的把关。换言之，在信用卡发放过程中缺乏必要的程序规则和审查监控机制时，银行不能为了争取业务领地，在审核和发放信用卡的过程中对申请人的经济实力、信用程度、还款能力、信息真实与否等缺乏足够的评估。只注重眼前盈利，而忽视信贷安全，显然有悖商业道德。

邓昌发



## P07 营造和谐金融消费环境 保护金融消费者的合法权益

12月22日，北京台湾消费者权益保护组织合作协议签署仪式暨海峡两岸金融消费者保护法治论坛在京召开。北京市消协建议并呼吁政府监管部门进一步关注民生，将保护金融消费者的合法权益摆在重要位置，积极引导、督促银行承担应有的社会责任，强化公共服务意识。

### 卷首语

- 1 信用卡全额罚息是典型“霸王条款”

### 热点关注

- 04 构建首都良好市场消费环境  
07 营造和谐金融消费环境  
保护金融消费者的合法权益  
13 汽车室内空气质量比较试验报告  
17 “速成鸡”安全吗？  
19 开拓多元调解消费纠纷新路径

### 权威发布

- 20 19批次鞋类商品不合格  
21 30批次服装类商品不合格  
23 北京市下架18种不合格食品

### 消费提示

- 24 羽绒服翻新大多“偷梁换柱”  
25 羽绒服不是越厚越暖和  
26 电热毯最多用6年  
27 买保健品需谨慎  
27 选择驾校要三思  
28 当心手机变身窃听器  
29 冬季进补理性购买冬虫夏草  
29 当心地摊陶瓷用具重金属超标

### 调解案例

- 30 一房岂能两租？  
30 邮寄退货易扯皮  
30 电话订购需谨慎  
30 家电维修别错过保修期  
31 热水器爆裂引纠纷  
31 “定金”易交难退  
31 助听器“不给力”退货  
32 婚宴二锅头遭遇“李鬼”  
32 高尔夫会员退费一波三折

- 33 电脑撤柜售后不能撤  
33 血压计有问题退货遭拒  
33 投诉不能隐瞒事实真相

### 法律讲堂

- 34 网络消费的法律维权途径

### 工作研究

- 37 试论服务行业的消费者权益保护  
39 电子商务中消费者权益保护工作存在的法律问题及对策研究

### 消费课堂

- 42 你家的热水器安全么？  
43 居室少装水晶灯  
44 冬天不用盖太厚被子  
44 热水袋放脚底更暖和  
45 暖气罩最好拆掉



## P26 电热毯最多用6年 使用前先通电测试

2008年12月1日，国家开始执行的《电热毯、电热垫及类似柔性发热器具的特殊要求》规定：自生产日期开始计算，电热毯的安全使用年限为6年。

- 45 冬季学会正确使用加湿器
- 46 冬天驾车养成好习惯
- 46 冬季汽车除雾小妙招
- 47 识破建材商的推销术
- 48 冬季装修有“三防”
- 48 深色瓷砖辐射大
- 49 教你几招鉴别问题蔬菜
- 50 如何辨别尖椒辣还是不辣
- 50 “不含防腐剂”就健康吗？
- 51 当心油条铝超标

### 消费咨询

- 52 推动西城婚庆行业诚信发展
- 52 嘉蒂雅婚纱摄影践行六项承诺
- 52 “心系新生命——种子工程”  
2012-2013年度宣教活动正式启动

《北京消费者》由北京市工商行政管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的；以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的使用知识和方法为主要内容。

面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。

北京

消费者

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任  
BEIJING CONSUMERS

主管	北京市工商行政管理局
主办	北京市消费者协会
编委会主任	王建华
主编	董青
副主编	屈建辉
编委	崔倩 罗刚 郎丹柯 李蕊 陈凤翔 金俊华 赵元东 吕凤梅 崔国华 郝国庆 路士禹 杨立生 孙晓南 郝广仲 胡文静 张宝林 高贵民 赵宗武 关伯仲 阎大海 于文
执行主编	陈音江
执行编辑	彭会珠 陈亮 阳光 舒畅
图片摄影	杨连一
美术编辑	张霏霏
封面题字	中国社会科学院党组副书记、副院长 中国马克思主义研究基金会理事长 (原中共中央党校副校长) 王伟光
编辑出版	北京中轻热点文化传播有限公司
法律顾问	北京中银律师事务所 葛友山 北京汇佳律师事务所 邱宝昌 北京华烨律师事务所 陈玉龙 北京市常鸿律师事务所 常卫东
市消协地址	北京市西城区莲花池东路102号天莲大厦
邮编	100055
咨询投诉电话	96315
邮箱	bjxiaoxie@sina.com
编辑部地址	北京市丰台区大成路6号大成时代中心公寓楼803室
邮编	100141
电话	68520118
网址	http://www.bjxf315.com
邮箱	bjxfz315@126.com

2012.12 第6期 (总第26期)

京内资准字1012-L0080号

内部资料 免费交流



# 构建首都良好市场消费环境

北京市消费者协会副会长兼秘书长董青

2013年，北京市消协将继续通过落实社会管理工作体现得更深入，加强与行业协会的沟通与联系，充分发挥理事单位的作用，研究首都市场消费维权领域的共性问题，积极发表意见及建议，促市场规范。协助相关部门共同构建多元参与的维权工作格局，积极探索与行政调解、司法调解进行更好的衔接，在今年成立北京市消费纠纷人民调解委员会的基础上，进一步落实在全市消协系统逐步建立健全消费纠纷人民调解机制，在调解效果上要做实质性的工作。

2012年，市消协根据市局工作部署，坚持“促发展、强监管、重服务、保安全，构建首都良好市场消费环境”的工作目标，以科学发展观统领消费者权益保护工作的全局，强化社会管理创新理念，不断探索和研究新形势下消费维权工作的特点和规律，切实提高维权工作的制度化、规范化水平，为促进首都社会经济稳定、和谐发展做出积极努力。

截止到10月，全市消协系统开展消费教育进“六区”活动1362次，共建立企业绿色消费通道1646个，受理各类消费投诉13162件，解决13017件，为消费者挽回经济损失1307.82万元。成立各级消费纠纷人民调解委员会8个，调解案件28件，涉及金额30余万元。

会8个，调解案件28件，涉及金额30余万元。

## 创新工作方式，积极构建多元化的维权工作格局，推进消费维权工作进程

以“3.15”主题活动为平台，拓展维权工作，建立人民调解委员会。今年“3.15”期间，全市消协系统围绕“优质服务促消费 凝心聚力保安全”的活动主题开展消费维权活动。在纪念“3·15”国际消费者权益日活动现场市消协成立了北京市消费纠纷人民调解委员会，北京市副市长程红出席并为新成立的北京市消费纠纷

人民调解委员会揭牌，并于会后专程赴市消协调研。程红副市长重点视察了设立在市消协的北京市消费纠纷人民调解委员会，对市消协的工作给予了高度评价。人民调解委员会是北京市消协探索维权多元化的新尝试，在全市消协系统迅速推广。市消协多次组织区（县）消协开展交流，并在平谷区召开人民调解现场工作经验交流会。目前，全市消协系统都已将人民调解委员会的工作提上了工作日程，近一半的协会已经成立了区一级的人民调解委员会。

引导企业承担社会责任，维护消费者权益，营造放心消费环境。市消协积极倡导企业践行北京精神，开展

消费维权公益活动。今年3月，由市消协发起，北京苏宁电器支持，开展了为期三个月的“生活家电免费检查保养活动”。免费为在北京市六环以内地区居住的消费者提供空调等七大类传统电器的安全检查、维修保养服务。每天享受免费服务的消费者达到1000名。今年7月，市消协联合22家消费维权单位，与北京市劳动保护科学研究所联合开展汽车室内空气质量比较试验活动，免费为消费者检测车内空气质量。高校开学在即，市消协联合北京民办教育协会与北京36所民办高校签署“诚信公约”。此项活动已持续开展了9年，得到了政府相关部门的认可，更是获得了广大学生及家长的好评。此外，市消协继续开展评选年度诚信服务示范单位工作，连续第四年在企业中推动诚信服务示范单位建设。共有96家商业企业通过审核并经社会公示，获得了北京市消协2011年度诚信服务示范单位称号。

以社会管理创新为切入点，形成合力，让消费维权成为全社会共同的责任——发挥职能优势，联合行业协会共同开展消费者权益保护工作。在市消协的推动下，年初，银行协会作为大型企业中国有成分较多的代表，成立了银行业协会消费者权益保护委员会，同一天市消协也成立了消费者协会银行业服务专业委员会。两个专业委员会成立后加强协作，开展社会调查，召开优化银行服务质量研讨会，研究如何提升银行业服务质量。8月，市消协向国家发改委、中国人民银行和中国银监会正式提交了《关于进一步提升银行业服务水平的建议》，强化公共服务意识，最大限度的保护消费者合法权益。

积极引智，联合消费领域专家、学者，共同关注消费者权益。今年年初，市消协邀请了中国家用电器研究

院等十余家专业检测机构就2012年商品监督工作的重点等问题进行研讨，并就进一步建立合作关系达成共识。在积极创新业务工作的同时，市消协进一步加强理论的钻研。今年4月，与北京市消费者权益保护法学会、中国人民大学法学院、首都经贸大学法学院就此召开国际研讨会。各国学者在“增加消协调解地位、效力和执行的规定和确立涉及消费者权益的立法、修法及相关行业标准应事先征求消协意见的制度”等四点上达成共识。市消协各项维权工作的开展，得到了政府相关部门的重视。市纠风办的行风督导组到市消协调研，希望加强与消协的合作，寻求在社会化管理创新工作中的融合点，发挥双方优势，从行业纠风的角度，提升管理，改善机制，更好的保护消费者的合法权益。

拓展国际交流与合作，学习经验，探讨低碳消费理念及模式。市消协坚持可持续发展的原则，注重在消费教育中引入“绿色环保”理念，并在全社会形成一种文明消费模式。今年市消协参与了欧盟在中国城市实施可持续消费的项目研究工作。与天津市消协、北京建工学院、南开大学、英国公共政策研究所、荷兰城市2020基金会等单位及机构就中国城市可持续消费展开为期三年的调查与研究。

“3.15”期间，开展了“节能与环保·消费与安全3·15国际消费者权益日主题活动，并于今年6月在丰台新建了绿色照明LED示范基地，普及绿色照明知识，树立环保消费理念。

## 强化消费风险预警，加强消费信息指导和行业监督，维护消费者权益

### ——发布消费警示、提示。

市消协结合消费热点及难点，有针对性地发布“网购年货一定要‘擦亮眼睛’、劣质插座隐患大贪图便宜不可取、警惕‘黑心棉’汽车坐垫成隐形杀手、消费者不应为劣质空调室外机支架买单、购物返利有风险以及‘两节’购物和旅游提示”等近10条消费提示、警示。有效提醒消费者注意消费中的陷阱，并介绍了消费知识与常识，指导、引导消费者科学、合理消费。其中“汽车坐垫”与“空调支架”的警示，市消协注意加强消协组织间的联动机制，数家消协同一时间发布警示信息，形成维权合力，指导作用大，维权效果好。

——进行商品比较试验。为促进企业的诚信和社会责任，维护消费者合法权益，市消协依据职能开展商品比较试验。今年对USB闪存盘、移动式电源插座/转换器、婴童服装、陶瓷片密封水嘴、休闲服、床垫、床上用品等与消费者日常生活密切相关的商品进行了比较试验。对于比较试验暴露出的问题，特别是一些安全隐患，市消协及时发布信息警示消费者。如移动式电源插座/转换器的比较试验，市消协指出劣质插座隐患大，不要贪便宜，要购买正规产品。六一前夕，关注婴幼儿健康的婴童服装比较试验，由cctv-2《每周质量报告》进行了专题报道。

——开展社会调查。市消协围绕消费者反映强烈的典型性、群体性侵权商品和服务问题开展调查，督促行业规范，为相关标准的出台提供借鉴。年内，市消协联合相关行业协会及部门，开展了对银行业和出租车行业服务满意度的调查。对于向社会公开征集来的意见及建议，市消协邀请相关专家及学者、消费者代表进行评

议,对于存在的问题,及时向政府有关部门反馈,提出意义及建议。同时向社会公布调查结果,强化行业的公共服务意识,提升行业服务水平,有效保护消费者合法权益。

## 就企业侵害不特定多数消费者权益展开评论,及时发表观点,提升社会诚信度

北京市消协依法依规紧紧围绕职能,广泛关注社会现象,及时准确了解社会热点、难点以及突发事件,及时、准确地发出强有力的声音,负起消费者守护人的职责。年内,针对各类有关消费案例及事件,如“个别银行停办存折服务”、“烟草研究成果参评国家科学技术奖”、“航班延误引发乘客极端维权事件”、“三大家电经销商在线上、线下大打价格战”、“购物返利侵害消费者权益”、“苹果维修合同不公平格式条款”等各类涉及侵害消费者权益的案例及事件,及时展开分析讨论,第一时间发表观点及评论,维护广大消费者权益。特别是“家电商家价格大战”和“购物返利”两大案例和事件,北京市消协及时进行了了解、调查、分析,观点发布后,引起社会各界高度重视。国家发改委对电商价格战开展调查,并初步认定为涉嫌虚构原价,虚假宣传,欺骗消费者,将依法惩处。而人民日报则用半版篇幅以“返利网站,消费不能致富”为题,刊登了北京消协的观点。随后,公安部发布相应预警,认定多家购物返利网站涉嫌犯罪。

## 加强消协自身建设及工作能力,提高队伍整体素质及消费维权工作水平

市消协的维权工作得到了社会的广泛关注。今年2月初,中国新闻社为市消协编印的《北京维权报道专辑》出版发行。专辑围绕市消协在围剿“霸王条款”,加强消费维权所做的不懈努力进行报道,受到社会各界积极评价。今年3月,中国法学会消费者权益保护法研究会授予北京市消费者协会“经六年不懈努力,促成电信企业取消移动电话话费设置有效期的事迹”、“针对洋品牌漠视中国消费者的行径进行公开批评,使外国经营者向中国消费者道歉的事迹”两案例为《3.15事例》。此次被表彰的案例全国仅共为六件,北京市消协占了其中两件案例,这也是市消协近年来第四次获此殊荣。

为适应消费者权益保护工作发展的需要,市消协非常注重抓队伍建设和人员素质的培养。上半年协会多次组织人员就国家相关政策、精神进行学习,就工作中出现的问题进行探讨。特别是在程红副市长和市局领导到市消协调研后,全体人员认真学习了程红副市长及市局领导的讲话,并结合消费维权工作的实际开展讨论。通过不断强化“首都消协”意识,进一步发挥消协的组织协调作用,积极探索新的维权途径,协助政府共同构建多元参与的维权工作格局,充分发挥消协组织的龙头作用,促消费领域的诚信建设,把领导的支持与肯定作为工作的动力,更好地为首都社会经济发展服务。

## 新的一年,市消协将围绕社会管理创新,依据职能开展各项工作

2013年,北京市消协将继续通过落实社会管理创新工作,加强与行业协会的沟通与联系,充分发挥理事单位的作用,研究首都市场消费维权领域的共性问题,积极发表意见及建议,促市场规范。协助相关部门共同构建多元参与的维权工作格局,积极探索与行政调解、司法调解进行更好的衔接,在今年成立北京市消费纠纷人民调解委员会的基础上,进一步落实在全市消协系统逐步建立健全消费纠纷人民调解机制,在调解效果上要做实质性的工作。同时加大对新兴消费业态、新兴消费领域的前瞻性,加强理论研究。抓好消费热点和难点的监测,及时发表观点,研究制定对策,解决存在的问题。

针对消费投诉热点难点问题,及时公示商品质量比较试验信息和社会调查结果,发布消费警示和提示等消费指导信息,通过有效的风险预警机制构建消费服务保障。继续加强消费教育工作。在现有基础上,规范消费教育学校、消费教育基地,在统一教材,建章建制上加强研究,推出消费教育工作新举措。重视宣传工作,加强与新闻媒体的沟通协作,进一步树立消协的公信力、影响力、亲和力。加强“一网一刊”建设,网站升级改造后要在信息公示、社会调查、消费教育等方面发挥更大作用。强化部门间及区域间的合作意识,工作中要多注意沟通合作、维权联动。提高工作成效,使维权更全面,积极推动社会经济的发展。组织干部培训,强化人员思想建设及业务素质的提高,提升消协队伍的整体水平。

# 营造和谐金融消费环境 保护金融消费者的合法权益

北京市消费者协会副秘书长屈建辉



今年8月，北京市消协向国家发改委、人总行、银监会提出了建立相关机构的建议，近期人总行成立了消费者权益保护局，而国外发达国家在此方面亦有较为成熟的经验。因此，我们建议在银行的各级监管部门中也能借鉴相关做法，成立专司消费者权益保护的机构

随着金融服务与广大消费者生活的日益紧密，金融消费者合法权益保护的问题受到越来越多的关注。尽管对金融消费者的概念、定义的理解及权益保护是否受《消法》调整等问题的认识见仁见智，但一个不争的事实是，银行、保险等行业服务公众的属性得到了越来越多的共识。近年来，我国银行业体制改革取得了长足的进步，在加快转变发展方式、转变经营服务理念、服务于广大金融消费者等方面取得了丰硕成果，受到社会各方面的积极肯定。但随着银行业市场化进程的加快，银行业在服务内容、服务质量、服务方式以及金融消费者的满意度方面也不断受到社会各方面的质疑。如何正确处理银行业市场化与“人民银行、服务人民”的关系，回归并体现出其公共服务的自然属性，使我国银行业真正形成具有中国特色的社会主义市场经济体系和相对完善的服务机制，成为广大金融消费者的真诚期盼。

为进一步提升首都银行业服务水平，构建和谐金融消费环境，创新社会管理机制，今年北京市消协联合北京市

银行业协会向社会公开征集对银行服务的意见和建议，引起了社会各界的广泛关注。截至7月1日共收到各类意见建议373条。许多消费者对首都银行业近年来的发展变化给予了积极的肯定，同时也提出了非常诚恳的意见和建议。

消费者的意见和建议主要涉及针对老年人、残障人士等特殊客户群的个性化服务、服务效率、服务收费、网点布局与设施设备、服务态度、产品销售以及银行卡等七个方面。其中，针对老年人和残障人士提供个性化服务类，占意见总数的29%；服务效率类，占意见总数的25%；服务收费类，占意见总数的22%；网点布局与设施类，占总数的9%；产品销售类，占总数的5%；服务态度类，占总数的4%；银行卡及其他类，占总数的6%。

根据日常北京市消协收到涉及银行服务的咨询投诉及此次征集活动中消费者反映比较集中的问题，为进一步提升银行业服务水平，营造和谐的金融消费环境，保护金融消费者的合法权益北京市消费者协会提出以下建议：

## 一、建议在各级银行监管部门设立专司消费者权益保护机构

目前银行服务与消费者关系日益密切，银行业的监管部门也充分意识到保护消费者权益是行业可持续发展的重要保证。遗憾的是，目前在我国的法律体系中，关于金融消费者的保护几乎是空白。由于《中华人民共和国消费者权益保护法》起草于上世纪90年代，没有针对金融消费者保护的专指条款，而《产品质量法》等法规也没有针对金融服务做出明确规定，因此对金融消费者保护的法律制度尚有缺失。另外对金融消费者权益保护的基本路径，即投诉与受理机制也不健全。我们认为，在各级银行业监管部门设立专门机构负责研究、解决银行业所面临日益突出的消费者权益保护的问题，将为解决金融消费中的各种矛盾提供可靠的组织保障。今年8月，北京市消协向国家发改委、人总行、银监会提出了建立相关机构的建议，近期人总行成立了消费者权益保护局，而国外发达国家在此方面亦有较为

成熟的经验。因此，我们建议在银行的各级监管部门中也能借鉴相关做法，成立专司消费者权益保护的机构，能够认真研究并推进金融领域消费者权益保护法律法规的制定，从保护消费者利益的角度完善监管政策，研究探索消费者权益保护机制，在服务和制度建设上为消费者权益保护奠定必要的基础，加大对金融消费者权益的保护力度。同时，希望建立省（市）级统一的银行服务投诉举报电话，畅通诉求渠道，化解消费纠纷，维护金融消费环境的和谐与稳定。

## 二、建议在《商业银行服务价格管理办法(征求意见稿)》中，增加“在银行收费项目中对涉及不特定多数消费者群体利益的收费项目引入价格听证机制”的规定。

今年年初，国家发改委牵头起草的《商业银行服务价格管理办法（征求意见稿）》（以下简称《办法》）充分体现了完善社会主义市场经济体制，推进金融体制改革，规范商业银行依法经营，防范金融风险，保护金融消费者合法权益，构建和谐社会的核心理念，值得充分肯定。

改革开放以来，我国金融体制改革取得了很大成就，但在取得成绩的同时，问题也日益凸显。有专家认为，问题主要表现在片面追求银行发展、忽视银行规范；片面追求效率、忽视市场公平；片面追求契约自由，忽视契约正义；片面追求金融消费者与银行间的形式平等，而忽视二者所处的实质地位；片面强调市场创新与市场调节，忽视银行的社会公共服务属性。从这个意义上看，《办法》中政府定价、指导价仅有23项与自主定价在比例上略显不足。建议广开言路，充分听取广大消费者的意

见与呼声，适度扩大政府定价与指导价的范围，增强政府指导价的刚性。即使商业银行自主定价，也不能仅强调商业银行自身的内部控制。要建立健全国家发改委等部门的行政备案与行政指导权力，同时增加消费者的话语权。建议《办法》对广大消费者如何参与商业银行自主定价程序的可操作性作出相应规定。即增加“在银行收费项目中涉及不特定多数消费者群体利益的收费项目引入价格听证机制”的规定。

## 三、建议银行进一步强化保护消费者财产安全的意识

当前，银行的信息化建设飞速发展，不仅建成了由自助银行、电话银行、手机银行和网上银行构成的电子银行立体服务体系，而且更有数据集成方面的突破。信息化的迅猛发展无疑给广大金融消费者带来各类服务的快速和便捷，但需要强调的是，我国仍然处于过渡阶段，在推广信息化的同时一定要把消费者的财产安全权放在第一位。在《中华人民共和国消费者权益保护法》中无论是消费者的权利还是经营者的义务，均把消费者的财产安全置于首要位置。保护消费者金融财产安全是银行服务的基本职能，并负有不可推卸责任。目前，一些消费者的个人信息被无端盗取，信用卡被莫名盗刷的情况屡见不鲜，在信息化迅速发展的同时，希望各种保障措施也能够同步发展。这其中既包括了制度的完善也包括技术手段的提升。建议有关主管部门能够强化银行的责任意识，深入研究保护消费者隐私权、财产安全权的机制，并加快督促指导研究开发各种保护性技术手段，最大限度的避免消费者的财产损失。

## 四、建议政府干预，取消不合理的收费项目

在消费者投诉反映比较集中的问题中，针对银行业各类不合理收费最为强烈，也相对集中。不可否认，银行业对其业务收费是银行业走向市场，实施经营化战略的重要步骤，对提高其经济效益有着十分重要的意义，但这并不意味着银行在服务项目收费及价格制定上可以随心所欲，有些收费即便已向主管部门报备并向公众公示，也并不意味着就一定合法、合理、合情。事实上，从目前银行已经实施的收费项目及价格标准看，存在问题诸多。某些银行的收费项目既缺乏法律依据，也不合情合理。因此，对不合理的收费项目，监管部门应有所干预，甚至予以取消。例如：

### 1 信用卡部分逾期还款全额罚息

目前大多数银行规定，使用信用卡只要有一分钱过期欠账，银行都会以当月消费透支的总额度而非未还款金额按天来计算利息，且逾期还款的时间越长、金额越大，利息支出越多。而现实生活中，多数消费者往往只大约记着透支账单整数，同时，在消费者使用ATM机还款时，也只能以百元为单位存入，这就极易出现部分零头未还的情况，且消费者并没有欠款的主观恶意。我们认为，此类情况如果按照全额罚息极不合理。

2009年2月，工商银行率先取消了“全额罚息”制度，浦发、农行两家银行跟进，即共有3家银行采用未清偿部分计息。另外，建设银行、招商银行、民生银行、华夏银行4家银行推行“容差还款”，即账单内到期欠款的小额零头会自动滚入下期账单中，不对账单进行全额罚息。以上银行的种种做法说明了银行可以并且开始解决这项不合理收费。我们希望所有银行能够加快改进步伐，彻底取消这一不合理收费的做法。

### 2 小额资金账户管理费

目前，几乎所有的银行都会对资金余额较小的账户收取小额账户管理费，只是

收取的标准略有不同，有的按月收取，有的按季度收取，各家银行对于小额账户的定义门槛也略有差别。除了小额账户管理费外，如果是开通了银行卡的账户，则还需缴银行卡年费。其理由是“提高效率、节约成本”、“促进个人理财，激活不动账户”。

首先，银行收取小额资金管理费的依据是2003年10月中国银行业监督管理委员会颁布实施的《商业银行服务价格管理暂行办法》（银监2003 3号令）。该《办法》赋予了商业银行自主定价权。近十年的历史证明，缺乏监管的“自主”，有可能造成“定价权”的滥用。银行的任何一项收费项目都可能涉及到千家万户。今年初，国家发改委牵头起草的《商业银行服务价格管理办法（征求意见稿）》向社会公布征求意见，其中对于银行自主定价的部分就引起了社会的广泛关注，加大政府的刚性指导，引入价格听证机制才是以人为本，也是公众普遍的呼声。

其次，从《合同法》角度看，储户在与银行签订服务合同的时候，并未被告知要收取小额资金管理费，且合同中并没有此收费项目，银行单方面收取费用属于“单方修改合同”，应认定为无效合同。

另外小额账户管理费让银行获取了双重利润（管理费和放贷利息），也让存款户受到了无端“剥夺”。小额账户的客户群往往是弱势群体，更多是农民工或低收入者，不应该为了激活所谓的“小额资金账户”、“沉睡账户”强行将储户的存款无休止的扣掉。

最后，由于早期银行大量争取储户的做法，出现了一个消费者拥有十几张银行卡，并在多个银行拥有多个账户的现象。因此，造成大量“沉睡账户”的原因也有银行自身的责任。在大量争取客户之后，为了所谓的优化客户，又以

占用了银行系统资源为由，还要通过收取费用的手段清理资源空间，把消费者账户中的存款一点一点蚕食殆尽。其实在网络和数据库技术非常发达的今天，银行完全能够通过技术革新等更为人性化措施来解决这一问题。

### 3 养老金、退休金异地支取手续费

有相当一部分老年人在退休后到异地养老，或者跟随子女到异地居住，每当他们带着自己的养老金卡到银行取款时，不得不按照银行规定支付手续费。大部分人的养老金都很微薄，即便如此也还要扣除手续费，特别是手续费用在几年间还有成倍增长。银行作为养老金的代发机构，领取养老金的消费者是没有选择权的，然而，在领取过程中却被强制收取了手续费。银行作为代发机构应该向要求其代发的部门收取手续费或是劳务费，而不能也不应该向领取人收费，特别是这些人的养老金还可能沉淀在银行里带来可观的利润。此类收费既不合理也不合情。

## 五、建议督促银行应当充分尊重消费者的选择权、知情权

在《中华人民共和国消费者权益保护法》中明确规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”；“享有自主选择商品或者服务的权利”。但现实中，处于弱势地位的消费者往往只能接受“被选择”。同样其知情权也得不到应有的尊重。例如：

### 1 关于部分银行取消办理存折服务

目前，有些商业银行开始变相拒绝或不再开办存折业务，只提供有偿收费的储蓄卡服务。此种做法对广大消费者尤其是老年消费者非常不利。从目前银行服务对象的实际情况分析，经常使用存折的用户以中老年人，退休人员，农村人口居多，因此，取消存折服务受

影响最大的也将是这一群体。存折对用户了解收入支出情况一目了然，而取消存折对他们将极为不便。而目前让众多中老年人较为熟练的使用各种类型的终端机并不现实，加上有些终端机操作程序复杂，按键数字较小，加上长期使用后数字磨损，模糊不清等因素也给他们增加了使用难度。因此，不顾及用户的实际利益，不考虑用户的切身感受，采取一刀切的方式取消存折这一强行做法极为不妥，这在一定程度上剥夺了消费者的选择权和知情权。建议监管部门明确要求商业银行尊重消费者的选择权，在推进银行信息化建设的同时，考虑国情，尊重历史，照顾现实，兼顾金融消费者的合法权益。对办理业务的消费者提供存折或储蓄卡由消费者自主选择。同时加强宣传，积极引导，普及知识，提供服务，方便银行卡的使用与推广，并提供免费打印对账单等服务。

### 2 关于理财和保险产品的销售

许多消费者都有到银行办理银行业务的时候不明不白的买了保险或是理财产品的经历，甚至是办理存款却被误导买了理财产品而使财产受到损失。一些银行工作人员用大量的工作热情推销保险产品和理财产品，部分业务员用所谓“年化收益率”等诱惑、误导消费者。更有个别销售人员只强调收益而不说明产品的风险。我国的大部分消费者还没有充分认识银行的市场属性、商业属性，都以为自己还是把钱存在了“国家”的银行里，在银行走向市场化的过渡阶段，银行不能滥用消费者对银行固有的善良和信任，而应该加强遵法意识和维护消费者权益的意识，在销售产品的过程中尊重消费者的知情权，充分履行告知义务。

## 六、建议进一步规范银行服务流程、简化程序、尤其关注弱

## 弱势群体

此次调查活动中针对老年人和残障人士提供个性化服务类，占意见总数的29%，排在第一位。我国已经进入了老龄社会，大部分的老年人在银行接受服务的时候都会遇到很多现实问题，排队等候时间长，没有卫生间；部分银行在柜台不办理现金缴纳水、电、

气费；部分银行不办理存折。这给许多的老年人带来不便，面对着冷冰冰的机器和模糊不清的字迹，特别是信息安全尚无保障，老年人别无选择。希望银行能够充分考虑老年人的实际，残障人士的不便，关注这些弱势群体。在具体情况下，有选择的提供人性化的服务。另外，在对待储户不能亲自办理，而家属只有通过公证处公证后才能领取小额存

款的情况，也应该有更为人性化的具体规定。

总之，北京市消协建议并呼吁政府监管部门进一步关注民生，将保护金融消费者的合法权益摆在重要位置，积极引导、督促银行承担应有的社会责任，强化公共服务意识。只有尊重消费者的权利，才会有中国银行业的长远利益。



### 中央财经大学法学院副教授、法学博士邢会强 出台司法解释对举证责任做出更具体规定

实证研究表明，在储户与银行发生的存款合同纠纷案中，法院大都将举证责任分配给了储户。这是根据“谁主张，谁举证”的一般原则而做出的分配。将举证责任分配给银行比将举证责任分配给储户对储户更有利。实证研究表明，取款录像对于查明案情具有至关重要的作用。但在曹宇杰与农行巩义市支行的储蓄存款合同纠纷案中，原告（储户）认为“储蓄所的现金营业区没有安装视频监视系统，未尽到应有的安全注意义务”，但农行巩义支行答辩称：该行没有必须设置录像设备的义务。二审法院查明，根据国家公共安全行业标准之《银行营业场所风险等级和防护级别的规定》（GA38—1992）的规定和郑州市公安局颁发给巩义市农行城东储蓄所和巩义市支行营业部的《安全防护设施合格证》，涉诉单位当时是四级风险防护单位，在2001年不须安装视频监视设备。因此，河南省郑州市中级人民法院认为：“根据当时的安全防范标准，农行巩义支

行的两个储蓄所没有设立视频监视系统的法定义务。”这一看法直接导致了储户最后败诉。在后来的案例中，法院的态度得以转变。在陈小琴与建行南宁唐山路支行储蓄存款合同纠纷上诉案中，一审法院认为，“陈小琴未能举证2010年5月2日陆续提取的款项，所使用的储蓄卡不是陈小琴所持的储蓄卡，储蓄卡内的资金非陈小琴或陈小琴授权他人所领取，故对陈小琴主张钱款被冒取的事实不予采信。”陈小琴不服一审判决，上诉称：银行与相关联的银行网点才拥有监控录像，不能要求储户提供证据，应适用举证责任倒置的规则。二审法院采纳了陈小琴的主张，并认为：“唐山路支行应提交相应的证据证明涉讼交易是否以陈小琴所持储蓄卡及有效密码所办理，鉴于唐山路支行未能提供该证据，应推定涉讼交易系他人伪造银行卡支取与消费。”在中行阳朔支行与王友发储蓄存款合同纠纷上诉案中，法院认为，根据《商业银行法》第6条的规定，储户在银行存款，银行有保障其存折及银行卡内存款的存款安全的义务和责任。“营业大厅监控录像的设置、存取款交易的人员排队距离、存折及银联卡的真伪识别、

ATM的监控管理等均为金融机构保障客户储蓄存款的必要措施。”媒体也报道过农行被诉ATM“吞钱”，银行无监控录像被判败诉的案例。

法院态度转变的背景是，2004年9月，公安部对GA38—1992《银行营业场所风险等级和防护级别的规定》进行了修订。根据新的《银行营业场所风险等级和防护级别的规定》（GA38—2004），实行安全柜员制的营业场所、银行营业场所内设置的自助机具、离行式自助银行应安装视频安防监控装置或摄像机，实时监视、记录现金支付交易全过程，回放图像应能清晰显示柜员操作及客户脸部或体貌特征。鉴于此，法院将提供取款录像的举证责任分配给银行是合理的，相关司法解释应对此予以明确。后3个案例中的法院的做法是值得赞赏的。但公安部要求“安防系统记录资料的保存期不应少于30天”，过期会自动覆盖，而法院开庭往往会距案发时超过30天，因此，监管部门或相应的司法解释还应要求，只要储户报案时距案发之日不超过30天，银行接到报案时就有义务查明30天以内的监控录像，并对涉案录像进行保存，保存期不得少于180天。



中央财经大学法学院讲师、法学博士董新义

## 完善对不当销售金融商品行为的民事规制

为完善对不当销售金融商品行为的民事规制，我国极有必要借鉴发达国家的上述金融法律制度，针对不当销售产生的主要原因在于违反说明义务、适合性原则和不当劝诱禁止规则，应从确立金融机构的信息提供义务、消费者的撤回权以及独立责任制度三大支柱制度入手。

首先要确立完善的金融机构的信息提供义务。为防止在金融商品的销售过程中，“在市场主体缺乏诚信的情况下，信息不对称极易转变为交易上的‘道德风险’”，我国应当打破合同法律中说明义务仅为附随义务的认识，将说明义务作为金融交易法律领域中的一种独立义务，在《保险法》明文规定的“说明义务”的基

础上更进一步，引进在其他发达国家消费者保护中规定的更为广义的经营者信息提供义务，且应规定它包括陈述义务、说明义务、建议义务，并规定违反信息提供义务的法律效果，以减少消费者和服务者之间的信息不均衡，以保护作为信息弱者的消费者。

其次是赋予消费者合同撤回权。由于“消费者撤回权的核心内容在合同成立后的合理期限内，消费者不负任何理由，可以随时撤回其意思表示或者合同。即消费者撤回权之成立，不取决于在具体的消费者合同中，消费者的意思决定自由是否实际地受到侵害”，因此，为弥补合同的撤销、可变更制度以及合同解除制度所固有的举证不能对消费者保护不力的缺陷，有必要确立消费者合同撤回权制度。

第三是赋予消费者独立的损害赔偿

请求权以及减轻消费者举证责任。我国在制定或者修改金融法律法规时，应明确规定金融机构违反金融法律法规，违反信息提供义务、适合性原则和不当劝诱销售规则，不当销售金融商品致消费者损失时，金融机构负有损害赔偿义务。而且，鉴于金融机构在金融交易中处于信息和谈判力的优势地位，应确立金融机构过错推定的归责原则，而消费者只需对遭受损害的事实进行举证，而作为被告的金融机构则应对自己并无过错以及消费者的损失与自己的行为并无因果关系进行举证，并应相应地在民事诉讼规制中确立金融机构的举证责任倒置制度。在具体立法技术上，在我国尚未以金融基本法律对金融机构的举证责任倒置制度进行规定的情况下，可先由最高人民法院通过制定关于审理金融交易案件的司法解释予以明确规定。



台湾消费者文教基金会原董事长、律师苏锦霞

## 台湾金融消费保护法提供团体诉讼与不作为诉讼机制

台湾对于消费争议的处理方式，在消费者保护法中已有明订，但消费者保护法无法完全适应于金融领域的消费者权益保护，而在2008年世界性金融危机中，台湾发生的损害案件有三万多件，多数的受损害的消费者，无法得到适当的保护，且银行常巧立名目收费、信息披露不透明、不进行风险提示、随意泄露消费者信息等纠纷层出不穷，因此，台湾为保障金融消费者的权益，参考英国、新加坡的制度和即有的法律规范，将保护金融消费者机制法律化，立法通过了金融消费者保护法，

其中就金融消费争议部分，提供诉讼外的争议处理机制。

但金融消费者保护法，对于消费争议处理的方式，仅提供了诉讼外的处理机制，对于以诉讼方式处理消费争议的方式，并未明确规定，虽消费者保护法中有就团体诉讼及不作为诉讼做出规范，但消费者保护法并无法完全适应于金融的纠纷，因而对于金融消费争议处理的方式，应否包含团体诉讼及不作为诉讼，可进一步加以讨论。

处理金融消费争议之方式，有各种行政调解制度及民间调解制度之设置，因各有其设立之特别目的，均有其存在之必要

性，然而所存在的调解制度，彼此之间并无所谓上下层级之情事，且未剥夺消费者的起诉讼救济之权，不失为解决纷争的方式。

诉讼是保障权益的一道防线，诉讼审理有确定力及执行力，可终局解决纷争，虽可保障消费者之权利，但诉讼需要负担成本，对弱势的金融消费者而言，是沉重的负担，若以团体诉讼方式协助消费者争取到应有的权利，消费者之负担减少，较一般普通诉讼来得经济。不作为诉讼系以公众之利益出发，并不以消费者个别损害为请求，而使公众的利益得以保障，赋予特定之公益团体就对于大众权利受损害的

部分，虽非受害者之授权，仍得对加害之企业为停止或禁止加害行为之诉讼权利，公众利益得以保全。

团体诉讼及不作为诉讼散见于个法律规定，然台湾新施行之金融消费保护法提供了诉讼外的调解机制，亦有设立行政处

理的方式，对于涉及众多金融消费者或金融服务业且事件类型相似者，或涉及重大法律适用争议者，规定的处理原则，然就团体诉讼及不作为诉讼，并未规范出处理原则，虽民事诉讼法规定公益社团法人得代表社员提出诉讼，然就财团法人之部分

就被排除；而民事诉讼法规定，公益法人得提出不作为诉讼，惟金融消费之问题，就民事诉讼法所定之范围及提出之方式，应就金融消费的特性提出个别特定之方式，得加以规范，对于金融消费争议的处理，即属完备。



## 中国社会科学院国际法研究所副研究员、法学博士廖凡 尽快明确界定“金融消费者”

金融消费者的具体概念和范围并非理论推演的结果，而是实践“生长”的产物，与监管模式和监管体制有着不可分割的内在联系。否则，就无法解释何以金融消费者在英国涵盖整个金融领域，而在美国却局限于银行业领域。

由此笔者认为，在讨论我国的金融消费者概念时，恐怕也不必过于追求理论上的完善和周延，而应更加关注其相对于市场和监管实践而言的现实性和适当性。事实上，无论如何界定金融消费者，也无论如何处理金融消费者与投资者之间的关

系，基本出发点都是为金融市场上一定范围内的弱势交易主体提供倾斜性的保护。在这个意义上，金融消费者保护和投资者保护的基本精神和原则是相通的。

有鉴于此，笔者建议对金融消费者给予较为宽松的界定，使其能够涵盖整个金融服务领域，但同时只对金融消费者保护做出总体性、原则性的规定，而授权/责成行业监管部门基于行业特点和监管需要制定实施细则，并借助“一行三会”的法定监管协调机制进行必要的沟通和协调。具言之，可以将金融消费者定义为“基于非营业目的而购买或使用金融产品或服务的自然人”，并对“金融产品或服务”进

行宽松的界定，使其完整涵盖一般所理解的金融服务领域；与此同时，保留和延续既有的证券投资者概念及其相关制度和规则。这样，金融消费者和投资者之间实际上形成交叉关系：就资本市场而言，金融消费者大致与零售投资者相对应，成为投资者的子概念；而在投资者概念所不能涵盖的、资本市场以外的金融领域，金融消费者则成为统和存款人、投保人、银行卡持卡人、消费贷款人等群体的集合概念，与资本市场投资者相并列。由此形成两个概念、两套制度的并存，以最大限度地适应分业监管的现实格局，确保立法方案的现实可行性。



## 台湾基督教真理大学法律学系专任助理教授、法学博士黄淳钰 金融消费者保护法确有其立法必要

金融商品往往并非实体存在且其价值亦难以自外观判断，一般消费者未必能够了解其所购买或接受的金融商品或服务之特性及其所面临之风险，且由于金融服务业不断推出创新、多样、复杂之金融商品及服务，一般金融消费者对此类金融商品之信息取得与风险认知时有落差，故金融服务业从事广告、业务招揽或营业促销活

动时若有内容不实之情形，或与金融消费者订立契约前未充分了解金融消费者以销售适合之商品或服务，或对商品、服务之重要内容及风险未充分说明及揭露，将可能造成金融消费者损害，影响金融消费者权益。故有必要定明有关金融消费者保护之规范，以落实金融消费者权益保护，健全金融市场运作。

此外，鉴于一般大众购买金融服务业所提供之金融商品及服务，日益普遍，而金融服务业所提供之金融商品及服务型态

日趋复杂专业，金融消费者与金融服务业在财力、信息及专业面实质不对等，至易发生交易纠纷，一旦发生相关争议时，若循司法途径救济往往旷日费时，故于本法建立金融消费争议处理机制，以期达成保护金融消费者权益、增进金融消费者对市场之信心及促进金融市场健全发展之目标。

2010年7月，美国亦是基于消费者保护规范之失灵及金融危机，以及消费者信息不足及不理性等两大理由，成立消费者金融保护局，与台湾之情形，如出一辙。

北京市消协等22家消费维权单位联合国内权威车内空气质量检测机构发布

# 汽车室内空气质量比较试验报告

22家消费维权单位建议国家标准应适当增加有机物挥发物质的检测项目，并在检测方法中增加模拟车辆实际使用时的状态，同时呼吁要健全检测监控体系,从源头切断车内空气污染源。

今年3月1日，国家环保部与国家质检总局公布了《乘用车内空气质量评价指南》（GB/T 27630—2011）。从8月中旬开始，北京市消协等22家消费维权单位联合国内目前最权威的汽车室内空气质量检测机构、也是国家标准起草单位之一的北京市劳动保护科学研究所，依据新出台的国家标准，历时3个多月，开展了国内首次大规模汽车室内空气质量比较试验活动。

此次比较试验活动共检测了25个汽车品牌（包括进口品牌）的43个车型（详见表一），几乎囊括了目前车市中从低端到高端的主流车型。比较试验结果显示，43个车型的8种挥发性有机物达标率为93.02%，车内空气质量状况总体较好，被检测出的车内挥发有机物大多为甲醛和乙醛，而苯类挥发物几乎检测不出来。检测结果同时显示，车内空气质量状况与价位并不成正比。此次车内空气质量比较试验虽然达标率很高，但依据国家标准检测的8种挥发性有机物，相比车内上百种的排放物而言，达标不代表没异味。对此，22家消费维权单位建议国家标准应适当增加有机物挥发物质的检测项目，并在检测方法中增加模拟车辆实际使用时的状态，同时呼吁要健全检测监控体系,从源头切断车内

空气污染源。

## 受检车辆社会征集 检测方法科学严谨

此次活动是3月1日《乘用车内空气质量评价指南》出台之后，国内首次开展的大规模汽车室内空气质量比较试验活动，其目的是为了全面了解国内汽车室内空气质量状况，敦促汽车厂商不断改善车内空气质量，确保向消费者提供符合国家安全环保标准的汽车产品。而在此之前国内开展的车内空气质量比较试验一直沿用的是《室内空气质量标准》（GB/T18883—2002）。

此次比较试验的具体检测单位为北京市劳动保护科学研究所，是《乘用车内空气质量评价指南》、《车内挥发性有机物和醛酮类物质采样测定方法》（HJ/T400—2007）等国家标准的起草单位，也是目前国内为数不多的具备检测条件、并通过国家认证的汽车室内空气质量权威检测单位之一，该检测单位于2006年建成了国内首个车内空气污染采样环境舱。

为确保活动的客观公正性，此次比较试验用车均是通过公开征集、由消费者自行提供的2个月以内的新

车（截至报名时间），并符合《乘用车内空气质量评价指南》的相关要求。试验方法完全依据《车内挥发性有机物和醛酮类物质采样测定方法》的规定进行，检测时要求受检车辆放置在恒温、恒湿、静风、洁净空气环境中，车辆处于静止状态，车辆门、窗和乘员舱进风口风门均处于关闭状态，发动机和空调等设备不工作。

《乘用车内空气质量评价指南》规定了车内苯、甲苯、二甲苯、乙苯、苯乙烯、甲醛、乙醛、丙烯醛等8种常见车内挥发性有机物的浓度指标，此次检测依照《车内挥发性有机物和醛酮类物质采样测定方法》，分别对43款受检车型中上述挥发性有机物的浓度指标进行了测试。

## 总体达标率为93.02% 超标物主要为醛类

从此次比较试验的结果可以看出，只有三辆车型的车内挥发性有机物的浓度超标（见表二），超标的挥发性有机物为甲醛或乙醛。按照《乘用车内空气质量评价指南》的规定，甲醛的浓度要求为 $\leq 0.10\text{ mg/m}^3$ ，乙醛的浓度要求为 $\leq 0.05\text{ mg/m}^3$ 。而被检车型长城H6的甲醛检测值为

0.344mg/m<sup>3</sup>，东风本田思域和东风标致508的乙醛检测值分别为0.054mg/m<sup>3</sup>和0.068mg/m<sup>3</sup>。除了这三辆车超标外，其他车型虽然都检测出了甲醛和

乙醛，但都在国家标准要求的浓度范围之内，且其他六项挥发性有机物几乎都检测不出来，达标率为93.02%。

表二：超标生产企业及车型（检测单位：mg/m<sup>3</sup>）

生产企业	车型	超标物质	检测值	标准值
长城汽车	H6	甲醛	0.344	≤0.10
东风本田	思域	乙醛	0.054	≤0.05
东风标致	508	乙醛	0.068	≤0.05

据北京市劳动保护科学研究所的专家解释，这一方面是因为《乘用车内空气质量评价指南》出台之后，汽车生产厂家对车内空气质量给予了高度重视，对这8项物质进行了严格控制；另外，苯类物质相较醛类物质更容易挥发，此次检测都是在用车，车辆行驶一段时间后，苯类挥发物因不断释放而有所减轻。

按照《消费品和有关的服务比较试验总则》（GB/T/16760—1997）

的规定，主办方将本次比较试验结果告知给了25家汽车生产企业，东风本田、东风标致、长城这3家被检车型未符合标准的生产企业申请复检，主办方分别在东风本田、长城4S店抽取了和比较试验中相同型号的新车再次进行了测试，东风标致则是自行送检了一款样车。检测结果显示，再次送检的三款样车车内空气质量符合标准（见表三）。

表三：超标生产企业及车型再次试验结果（检测单位：mg/m<sup>3</sup>）

生产企业	车型	超标物质	再次试验检测值	标准值
长城汽车	H6	甲醛	0.003	≤0.10
东风本田	思域	乙醛	0.027	≤0.05
东风标致 (自行送检)	508	乙醛	0.018	≤0.05

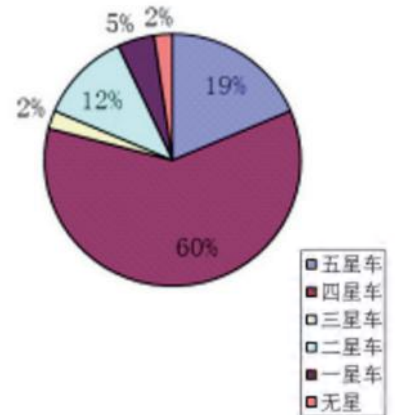
## 沃尔沃S60、 一汽丰田RAV4领衔五星

据北京市劳动保护科学研究所专家介绍，在《乘用车内空气质量评价指南》规定的8项挥发性有机物中，苯和甲醛属于高毒物质，考量车内空气质量状况的好坏，首先应重点考量这两项指标；同时，如果车内空气污染物浓度在标准限值50%以下，可认定该项污染物

威胁人体健康的风险较低；超过限值，则威胁人体健康的风险较大。

按照该原则，为了让广大消费者能够更直观地感受此次被检43款样车的车内空气质量状况，主办方对这43款样车的检测结果进行了星级标注（见图一），此次星级标注仅针对从消费者中征集的43款样车，不包括东风本田、东风标致、长城这3家车企申请复检并检测合格的样车。

图一：43辆被检车型的星级占比情况分析



五星车为8项指标均低于标准值50%的车型，共有8款，占比18.60%。其中，沃尔沃S60、一汽丰田RAV4表现最佳，沃尔沃S60的甲醛浓度值只有0.014 mg/m<sup>3</sup>，是所有被检车型中浓度最低的；一汽丰田RAV4的甲醛浓度值为0.017 mg/m<sup>3</sup>，紧随沃尔沃S60其后。而两者的乙醛浓度值也在43款车里表现不错，沃尔沃S60的乙醛浓度值为0.02mg/m<sup>3</sup>，一汽丰田RAV4的乙醛浓度值为0.021mg/m<sup>3</sup>。

四星车为苯和甲醛均低于标准值50%、其他6项指标有一项在标准值50%—100%之间的车型，共有26款，其中包括长安悦翔、吉利帝豪、上海汽车荣威350、比亚迪S6等4款自主品牌，占比60.47%。

三星车为苯和甲醛中任一项在标准值的50%—100%之间，而其他指标均低于标准值50%的车型，共有1款，为上海大众POLO，占比2.33%。

二星车为任意两项指标在标准值的50%—100%之间的车型，共有5款，分别是东风标致408、上海通用君威、东风日产逍客、上海大众途观和上海大众斯柯达昊睿，占比11.63%。

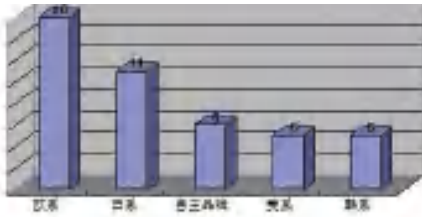
一星车为除了苯和甲醛之外的其他6类物质中任意一项高于标准值的车型，共有2款，分别是东风本田思域和东风标致508，占比4.65%。

无星车为苯和甲醛中任意一项高于标准值的车型，共有一款，为长城汽车的H6，占比2.33%。

### 欧系车差强人意 韩系车表现超预期

此次受检车型按车系来分类，欧系受检车型最多，有16款，占比为37.21%；日系受检车型有11款紧随其后，占比为25.58%；自主品牌有6款，占比13.95%；韩系和美系受检车型各为5款，分别占比11.63%（见图二）。

图二：43辆受检车型中各车系占比情况分析



通过检测，在国内车市中占比最大的欧系和日系车，表现相对差强人意（见表四），各有1款车型的乙醛超标。另外，在11款日系车中，有3款获得了五星，6款获得了四星，1款获得了二星。而16款欧系车中只有沃尔沃S60获得了五星，10款获得了四星，1款获得了三星，3款获得了二星。

在受检的5款韩系车中，有3款得到了五星，2款得到了四星，可以说，韩系车型在各个车系中表现最佳。

另外，自主品牌在此次评测中也颠覆了人们的一贯看法，受检的6款自主品牌车型中，华晨骏捷FSV得到了五星；有4款车得到了四星评级。

相较之下，5款美系车表现中规中矩，既没有获得五星的车型，也没有出

现超标的车型。其中4款获得了四星，上海通用君威获得了二星。

表四：各系别车型获星情况分析

系 别	五星车	四星车	三星车	二星车	一星车	无星车
欧 系	1	10	1	3	1	
日 系	3	6		1	1	
韩 系	3	2				
美 系		4		1		
自主品牌	1	4				1

### 车内空气质量状况与价位不成正比

此次被检测的43款车型，基本涵盖了各价位区间的主流车型。通过比较试验结果的分析发现：车内空气质量状况与汽车价位并不成正比（见表五）。

表五：按价位划分的车型获星情况分析

类别	五星车	四星车	三星车	二星车	一星车	无星车
经济型车	1	5	1			
中级车	1	6		1	1	
中高级车	1	6		2	1	
高档车		4				
SUV	3	3		2		1
进口车	2	2				

价位在9万元以下的经济车型有7款，不仅没有车型挥发性有机物浓度超标，而且也没有三星以下的车型。其中华晨中华骏捷表现最好，各项指标都低于标准值的50%以下，获得了五星，另外有5款车获得了四星，只有上海大众POLO得到了三星。

价位在9万元至16万之间的中级车共检测了9款，其中，东风本田思域表现不佳，因乙醛超标仅获得了一星；东风标致408虽然没有超标项，但甲醛和乙醛检测值都在标准值的50%-100%之间，仅获得了二星；除此之外的车型都表现颇好，其中东风日产轩逸获得了五星，另外6款车获得了四星。

反倒是价位在16万元至25万元之

间的10款中高档车中，东风标致508因为乙醛超标仅获得了一星；上海通用君威和上海大众斯柯达昊睿也只得到了二星；获得五星的只有北京现代索纳塔8；另有6款车获得了四星。

而价位在25万元以上的国产高档车型中，车内空气质量的表现并没有像价位一样高出一筹，被检4款车型无一获得五星，都只得了四星。

和轿车相比，SUV车型的车内空气质量表现两极分化明显，在3款车型获得五星的同时，也有长城H6因甲醛超标而没有获星，另外还有2款只获得了二星，其他有3款得到了四星。

不知是否和一些国家要求严格有关，进口车的表现最为出色，除了沃

沃尔沃S60正如其宣传的那样，各项检测指标均为最佳，名正言顺地获得了五星之外，马自达5也获得了五星，而雷诺科雷傲和雷克萨斯ES240分别得到了四星。

## 超标车行驶里程短 新购汽车要多放味

通常情况下，车辆从制造完成到交付给消费者的间隔只有几天到几周的时间，加上车辆在库存和运输过程中，乘员舱都处于与外界环境隔绝的密闭状态，这段时间，车内的挥发性有机物不足以充分释放和清除。对43款车型使用情况分析可以看出，随着被检车型行驶里程的增加，车辆的检测值越好。在此次比较试验中，共有3款车的行驶里程为500公里（含）以内，其中，各有1款车型甲醛或乙醛超标，另外1款车型乙醛检测浓度为0.049 mg/m<sup>3</sup>，和标准值只差0.001 mg/m<sup>3</sup>。

相比之下，行驶里程在500公里至1000公里（含）的车型，挥发性有机物检测值要好于500公里以内的车型。而行驶里程在1000公里以上的受检车辆，获得五星和四星评价的要多于1000公里以内的车型。

从以上分析可以看出，消费者刚购买新车的时候，往往也是车内空气质量相对较差的时期。为此，22家消费维权单位和北京市劳动保护科学研究所联合提醒消费者，虽然车内空气污染的程度可能会随着车体材料中有害物质的不断释放而有所减轻，但在购买新车初期，上车之前最好先打开车门放放味，在行驶过程中使用空调时应采用外循环模式，或开车窗通风。

## 达标不代表没异味 建议增加检测项目和条件

需要指出的是，这次比较试验中的43款车型虽然达标率达到了93.02%，但并不意味着车内就没有了异味。因为车内空气污染物的成分较为复杂，据有关机构进行的检测和研究情况表明，车内空气中存在的挥发性有机物有上百种之多，包括烃类、醛类、酮类物质等。车内空气污染状况与车辆制造工艺和零部件种类有直接关系，影响较大的有汽车仪表台板、门内饰板、地毯、顶棚、汽车线束、座椅总成等。而在制订国家标准《乘用车内空气质量评价指南》过程中，规定的8种挥发性有机物的筛选原则一是按照《车内挥发性有机物和醛酮类物质采样测定方法》能检出的物质，二是毒性较大、对人体健康影响较大的物质，三是车内检出频率较高的物质，四是污染物控制措施符合国家当前的技术发展水平，经济可行。因此，虽然此次检测中的8种挥发性有机物的达标率很高，但并不意味车辆中没有其他挥发性有机物。也就是说，达标不代表没异味。

此次比较试验结果和消费者的实际感受有一定差别，对此，22家消费维权单位指出，这主要是车内聚集了上百种有机物挥发物质，而《乘用车内空气质量评价指南》只规定了其中的8项，建议标准可适当增加有机物挥发物质的检测项目；另外，《车内挥发性有机物和醛酮类物质采样测定方法》要求受检车辆放置在恒温、恒湿、静风、洁净空气中，并完全处于静止状态，这和车辆实际使用时的状态差别很大，例如车辆在夏天被阳光暴晒后异味较大，或在一些特殊路段行驶过程中，因为车内空气过滤系统不好，导致车内空气质量较差，因此，建议标准采用的检测方法应增加模拟车辆实际使用时的状态，如模拟阳光照射，或是车辆在行驶中包括使用空调等状态下的车内空气质量状况。

## 健全检测监控体系 从源头切断污染源

“在车辆制造出来之后再治理污染的方式不适合汽车这一特殊商品，而且其治理效果极其有限，无异于扬汤止沸，不能从根本上解决问题。”北京市劳动保护科学研究所的专家指出，车内空气污染的“祸根”一般是在车辆生产过程中“种”下的，在汽车使用过程中已经很难消除，而且汽车消费者一般也不可能具备这方面的专业知识和技术能力，汽车生产企业应对车内污染治理承担第一责任。即在车辆制造过程中改进汽车、零部件、原材料等的生产工艺，预防污染，切断车内空气污染源。

由此，22家消费维权单位联合呼吁，相关企业严格履行企业社会责任，认真对待车内空气污染问题，并切实采取措施予以解决。汽车生产企业应对车内各种污染物的来源进行定量分析，找到污染物的发生源，有针对性地采取替换、升级等技术措施。零部件生产企业应根据汽车企业治理污染的要求，选择环保绿色材料，改进生产工艺，淘汰高污染产品。同时，汽车和零部件生产企业都应逐步建立和完善产品空气污染物释放性能的检测、监控体系。

同时，22家消费维权单位提醒消费者，在选购车辆的时候，最好先打开车门闻闻味道，选择无异味或者异味较轻、并符合国家标准的车型。另外，车内空气污染除了包含由于车辆生产制造时所产生的挥发性物质外，车主所添加的一些车内装饰品，以及车主吸烟、放置劣质香水等也会加重车内“毒气”的浓度。因此消费者尽量不要增添或是改装汽车内饰，如不得不加装，最好选择一些正规的产品或者是比较有名度的产品进行使用。



## “速成鸡”安全吗？

一直受人诟病的洋快餐，最近又陷入了质疑漩涡。有网友发微博称：

“为肯德基供应鸡肉的山西栗海集团的肉鸡，从孵出到端上餐桌，只需要45天。”45天，这个时间和人们记忆里鸡的生长速度反差实在太大了，是打了激素，还是用了什么“见不得人”的手段？这样速成的鸡到底有没有问题？

### 传言引发三方回应

洋快餐店的鸡肉被人质疑有问题，并非第一次。几年前，就有坊间传言，这些被特别饲养的鸡都长着三四条腿、五六只翅膀，以此满足人们吃炸鸡翅和鸡腿的饮食需求。但鉴于传言太过不可思议，又没有确实的证据，最终都不了了之。只是自那之后，肯德基、麦当劳这些洋快餐店鸡肉有问题的潜在印象，已印在了不少人的脑中。

于是，当言之凿凿的“速成鸡”说法一出，安全等相关问题便引起了热议。这次陷入争议的，除了洋快餐店外，还有山西的栗海集团。山西某媒体报道，作为肯德基、麦当劳等快餐店的

肉鸡供应商，山西栗海集团有限公司在喂鸡的饲料中添加了工业盐、氯化胆碱等原料，加快了肉鸡的生长速度，但可能“对人体有害”。11月24日，山西栗海集团公开回应说，中国肉鸡行业普遍使用白羽鸡，45天属于正常生长期，“公司严格执行国家相关标准，对肉鸡养殖全过程实行标准化管理”。

肯德基官方微博也回应称，栗海集团在自己的鸡肉原料供应体系中属于较小的区域性供应商，仅占鸡肉采购量的1%左右，且“过往食品安全记录正常”。肯德基表示，“目前没有任何证据显示山西栗海集团在白羽鸡的养殖过程中有违规操作的现象。”

随后，山西省农业厅也迅速反应，派出调查处置组和专家组深入栗海集团，对饲料生产车间、原料库、成品库、化验室、小料库、兽药配送库、养殖场、肉鸡屠宰车间等进行了现场调查，并抽取饲料原料和鸡产品进行检验。

12月4日，山西省农业厅发布公告，栗海集团饲养的肉鸡为“科宝500”品种，是从美国引进的快速白羽

肉鸡品种，为目前全球肉鸡产业的主要鸡种之一，45天出栏是正常的；该企业所使用的饲料添加剂、疫苗等，均符合国家标准；对鸡肉的样品检测显示，鸡肉中4种代谢物残留和氯霉素残留也都符合规定。

事件至此，似乎应该告一段落，但公众对于“45天”这个数字却还是不放心。

### 45天长成符合规定

很多人儿时的记忆中，一只鸡从鸡雏长到大鸡，总需要好几个月，甚至半年的时间。为什么现在的鸡40多天就能上桌了？在很多人看来，这太不正常了。

事实上，我国2005年修订的《商品肉鸡生产技术规程》中有明确规定，肉鸡在6周龄（42天）体重达到2420克是正常水平，而这个重量刚好在肉鸡出栏标准2—2.5公斤之内。中国农业科学院北京畜牧兽医研究所家禽研究室研究员陈继兰也表示，肉鸡的生长时间大大缩短，早就不是什么“新闻”了。上世纪

80年代，肉鸡从鸡雏到出栏的时间为五六十天，随着育种的进步，后来大约以1年缩短1天的速度进展，到现在40天左右就可以出栏了。

据了解，目前全世界90%以上的肉鸡选用的都是这种白羽肉鸡。在美国，鸡肉比大部分蔬菜便宜，就是因为肉鸡的生产规模大，出栏快，成本低廉。规模化的肉鸡饲养，一方面强调的是品种的优化改良；另一方面，要根据鸡各个生长阶段的特点和营养需求，提供科学的饲料配方，再加上标准化的鸡场设施和管理，才能达到40天左右出栏的效果。

至于传言中，通过给鸡注射激素等药物达到速成目的的说法，其实毫无道理。陈继兰说，给鸡用激素几乎不可能。我国相关法律明确规定，“禁止在饲料和动物饮用水中添加激素类药品”。国内外的不少研究表明，添加使用激素对于促进鸡肉生长并无效果，反而会导致鸡的死亡率升高。而且，由于激素价格昂贵，给鸡添加激素是得不偿失的。

2010年10月—11月，中国畜牧业协会禽业分会的工作人员曾以普通消费者的身份，在北京、上海、广州三大城市的大型批发市场、超市采购了市场上最为普遍的白羽肉鸡产品，并在上述城市的肯德基、麦当劳餐厅等地，购买了鸡肉食品，共计27个样本。随后，他们委托中国检验检疫科学研究所对这些样本进行了检测，结果发现，所有样本中激素含量都正常。

而在饲养过程中，适当使用疫苗或抗生素来预防鸡瘟是被允许的。因为肉鸡饲养的密度较大，鸡的抵抗力又很低，很容易影响到成活率，如果等发现鸡开始打蔫再用药就来不及了。不过，在肉鸡饲养中有规定，最后一周不允许在饲料中使用任何药

物，目的就是为了让鸡把体内残留的药物排出后再出栏。

## 养殖方式改进 让肉脂肪增加

从所谓的“速成鸡”培育中，我们不难发现，现代化养殖技术已经发生了变化，这种改变也并不是只发生在肉鸡饲养中。

近些年，肉食需求量的增加，一方面催生着生产方式的变革，另一方面，对肉的特别要求，有时也会让饲养方式饱受争议。比如填鸭（制作烤鸭的唯一原料鸭），它一般长到30多天后就不爱吃食了，所以必须通过人工填食让它增肥，直到体重达标。鹅肝是法国大餐中的顶级美食，但法国却不是鹅肝的生产大国，因为其饲养过程引起了动物保护组织的强烈反对。饲养者每天要把一个铁管插到鹅的食管里，一天灌进去12公斤饲料，使得这些鹅的肝脏比正常的肿大6—10倍，达到600—900克，甚至2公斤。

大连中心医院营养科主任王兴国接受采访时表示，现代家禽养殖业的生产方式和过去的传统方式相比，确实有了翻天覆地的变化。动物的生长速度越来越快，使用的人力越来越少，成本越来越低，通过非自然的方式使产量增加，必然会付出一些其他代价。首先是口味上的损失。一家人炖鸡，满楼道飘香的情景好像再也见不到了，并且现在的鸡肉嚼起来也没有过去有劲道。从营养价值上看，虽然检测表明肉鸡、土鸡差别不大，但是肉鸡的脂肪含量明显增多。

禽肉属于白肉，之所以比猪、牛、羊等红肉健康，就在于里面的饱和脂肪酸少。可是，经过现代养殖技术生产出来的禽肉，白肉的优势就减

少了。熬鸡汤，水面上一层厚厚的油；烤鸭的皮，一咬一嘴油，稍微一凉，就腻得没法下筷了；鹅肝的脂肪含量甚至比猪油还高。因此，王兴国表示，在饮食习惯上，我们不能一味地向发达国家看齐，追求餐桌上大鱼大肉。健康的饮食观，对肉的要求在于品质，而不能光追求量。吃肉应少而精，对自身健康有益，对环境保护也好。

公众对食品安全不放心，还在于有关部门的监管不够透明。近日，就有媒体调查发现，在肉鸡流入市场至关重要的动物检验检疫程序中，部分地区甚至存在“走过场”的情形。更让人觉得触目惊心的是，在河北、山东等地，甚至只要花钱就能买到动物检疫的合格证明。

王兴国表示，规模化的饲养过程中其实有多步骤、多部门的检测。

“如果这些检测结果都能够定期公布，让公众很方便地查到，而不是等公众产生疑问了才去查和公布，公信力就高了。”比如，香港市面上的所有食品的质检结果都在政府网站上定期公示，任何市民都能轻松查询，因此会较少出现有关食品安全的疑问。

尽管业内对于肉鸡的饲养条件有相关规定，对于药残也有标准，但不能保证所有饲养者都百分百地做到位。王兴国建议，消费者要想规避药物残留等风险，应尽量从正规渠道购买鸡肉。在挑选时，选择颜色发白，不发黏的鸡肉。买回来的鸡，多炖一会儿，让鸡肉中残留的药物更多地溶入汤中，鸡汤也最好少喝。另外，药物一般残留在脂肪多的地方，所以鸡皮和脂肪最好丢弃。鸡胗、鸡肝和鸡肾等内脏器官的营养虽高，但可能会有有害物质残留，也应少吃。

据《生命时报》

## 北京市消费纠纷人民调解委员会为消协

# 开拓多元调解消费纠纷新路径

2012年12月13日,北京市消协再次举办了全市消协系统消费纠纷人民调解工作培训班。北京市工商局黄晓文副局长亲临现场进行开班动员,并对全市消费纠纷人民调解委员会的工作给予了充分肯定,对今后调委会的工作提出了更为明确的要求。培训班邀请北京市司法局陈光毅处长和北京汇佳律师事务所邱宝昌主任讲授《人民调解法》及调解基础知识、调解工作技巧等相关内容。各区县消协秘书长、投诉部主任和调解委员会调解员共100余人参加了培训。

2012年3月14日,北京市消费纠纷人民调解委员会在各级领导的高度关心和重视下正式成立。北京市人民政府副市长程红为市消费纠纷人民调解委员会揭牌,并提出了“积极探索多元协调工作机制,大力倡导保权益、促和谐”的要求。北京市消费纠纷人民调解委员会今年的工作重点是:督促、指导具备条件的区县消协按照市消协的模式,成立区县消费纠纷人民调解委员会,尝试以人民调解委员会为平台开展调解工作,积极探索为调解复杂、疑难消费纠纷开辟一条新路径,为首都社会和谐稳定发挥应有的作用。

为了更好落实这一项工作,提升调解人员整体素质,把消费纠纷人民调解工作落到实处,市消协先后组织全系统投诉工作人员召开半年工作会,并在平谷工商分局召开了“消费纠纷人民调解工作现场经验交流会”。同时,各区县消协积极筹备成立消费纠纷人民调解委员会,截止目前,全市共在东城、西城、丰台、海淀、门头沟、石景山、平谷成立了区县级消费纠纷人民调解委员会。在实践中,以人民调解委员会为平



台化解消费纠纷的优势逐渐显现。调委会聘请专业调解员参与调解,借助社会化力量,有效解决以往消费纠纷调解专业性不足的问题,扩大了人民调解的范围,为解决消费纠纷提供新的诉求渠道和化解矛盾的新方法,在维护社会稳定方面发挥了积极的作用。截止目前,全市消协系统消费纠纷调解委员会共受理案件29件,为消费者挽回经济损失33.3万元。其中东城区消费纠纷调委会荣获北京市司法局颁布“北京市规范化人民调解委员会”称号。

目前各地区调委会普遍存在的问题是:调解人员的工作经费一直没有得到落实,没有办公场所,办公设备不足,如计算机设备陈旧,没有取证设备等,需要加强对调解员的培训力度,使他们能够更快地适应新形势下新的调解工作,部分地区调委会与区人民法院沟通不畅,使诉讼、调解的顺利对接受到影响,对复杂疑难案件研究调解应加大力度。今后,各级调委会将继续加快人民调解专业化、社会化进程,动员、吸纳社会各界力量、维权资源广泛参与调委会工作,为维护市场经济秩序,促进社会和谐稳定,保障消费纠纷得到及时有效化解,推动首都社会经济平稳、有序、健康发展方面发挥重要作用。

### 部分案例

案例1:东城区消费纠纷人民调解委员会成功调解了一起因皮鞋质量问题,退货过程中引发的人身伤害案件。调委会工作人员经过近四个小时的依法调解,最终经营者同意退还消费者购鞋款493元、误工费1000元,合计1493元,消费者非常满意。

案例2:平谷区消费纠纷人民调解委员会成功调解一起猪肉消费纠纷,该纠纷涉及补偿款高达10.8528万元。平谷区某村委会从北京某食品有限公司以每斤10.2元的价格购买猪肉3990斤,由千喜鹤公司用食品袋平均分装成1330份。该村委会发放货当天,发现分量不足。村委会联系千喜鹤公司解决无果。因涉及个人利益,村民集中关注,补偿事宜长时间没有进展,部分村民情绪激动,意欲上访,平谷区政府、区工商局将解决纠纷立即交由消协处理。

平谷区消协根据情况立即启动人民调解机制,组织人民调解员前往调查处理。经过4个多小时耐心细致的调解工作,该食品公司同意分两次重新给村委会提供1330份猪肉。双方对调解结果表示非常满意,而且在两次协议履行期,消协均有工作人员到现场,帮助老百姓检查猪肉的质量、重量。

# 19批次鞋类商品不合格

近期，北京市工商局对本市市场上销售的鞋类商品进行了质量监测。本次监测结果显示，北京市鞋类商品整体质量状况良好，但仍有部分商品质量存在问题，涉及的主要问题为标志、感官质量、耐磨性能、勾心硬度、勾心抗弯刚度等项目不符合相关的标准要求。

北京市工商局将按照有关法律法规对本次监测中销售不合格商品的经销单位进行处理。今后，北京市工商局将不断加强流通领域商品质量监督工作，充分发挥流通领域商品质量监测和不合格商品强制退出机制的作用，净化首都市场消费环境。流通领域商品质量监测不合格商品名单如下：

商品名称	标称生产单位	标称商标	型号规格	不合格项目
皮王狮丹 (实为男鞋)	温州皮王狮丹鞋服有限公司	图形+Proud Satum	1#255(2.5) 2#260(2.5) (货号: PSL600101)	感官质量(未注明中国鞋号)
男鞋	温州市万尔特鞋业有限公司	图形+羅馬騎士+字母	1#260(2.5) 2#260(2.5) (货号: L52065)	感官质量(未注明中国鞋号)
单鞋休闲	惠特鞋业有限公司	图形+HUIITE+惠特	1#250(2.5) 2#260(2.5) (货号: 5973-1265)	感官质量(未注明中国鞋号)
男单鞋	浙江剑派鞋业有限公司	SHENDIAN 绅典	1#260(2.5) 2#265(2.5) (货号: SK180282-1)	感官质量(未注明中国鞋号)
休闲鞋	淮安华顶鞋业有限公司	Pansy (盼洁)	1#230(EEE) 2#235(EEE) (货号HD4007)	感官质量(未注明中国鞋号)
男鞋	鹤山市劲威皮具鞋服有限公司	POETBOY+图形	1#255(2.5) 2#260(2.5) (款号: 909022)	感官质量(未注明中国鞋号)
男鞋	温州市东康皮鞋厂	图形+DONG · KANG 東康	1#250(二型半) 2#255 (二型半) (货号: 9619)	感官质量(未注明中国鞋号)
男鞋	浙江亨德克鞋业有限公司	图形+hengdeke	1#240(2.5) 2#265(2.5) (货号: S9130)	感官质量(未注明中国鞋号)
牛皮男鞋	瑞安市庄岩鞋业有限公司	庄岩+图形+ZHUANGYAN	1#255(二型半) 2#260 (二型半) (货号: 313-5)	感官质量(未注明中国鞋号)
女鞋	桐乡正仙鞋业有限公司	尚佰莉 SHANGBAILI	1#235(1.5) 2#245(1.5) (型体: 2053)	感官质量(未注明中国鞋号)
男鞋	瑞安市澳虎鞋业有限公司	图形+LWPCVNADO	1#255(二型半) 2#260 (二型半) (货号: 703)	感官质量(未注明中国鞋号)
女鞋	佛山市南海区里水神猫鞋厂	字母+戴安妮	1#230(一型半) 2#235 (一型半) (货号: 2835-8)	感官质量(未注明中国鞋号)
女鞋	广州市情雨一朵鞋业有限公司 (大陆总代理)	BIBNN	1#240(1.5) 2#245(1.5) (货号: 1005-1)	标识(标注帮面材料为: 牛皮 帮面材料实为: 牛皮革、人造革混用)
红喜鸟皮鞋	上海翔阳鞋业有限公司	HONGXINIAO红喜鸟	1#255(2.5) 2#265(2.5) (货号: A8722)	标识(未注明鞋帮材料)

男休闲鞋	广州市白云区升奇意鞋厂	图形+字母	1#255(2.5) 2#260(2.5) (款号: 566151560)	耐磨性能
真皮男鞋	广州市信达鞋业有限公司 (总代理)	图形+KINGDOVE	1#250(2.5) 2#255(2.5) (货号: 3271)	勾心硬度
未标注 (实为男鞋)	瑞安市邦伦鞋业有限公司	图形+DIDUO	1#255(2.5) 2#260(2.5) (货号: 62605-1)	勾心抗弯刚度、勾心硬度
TRUMPCAR (实为男鞋)	温州王牌车鞋业有限公司	图形+WANGPAICHE	1#265(二型半) 2#270 (二型半) (货号: P92101B)	勾心抗弯刚度、勾心硬度
男鞋	浙江春达鞋业有限公司	图形、春達、CHUNDA	1#255(2.5) 2#265(2.5) (货号: 80505-525)	勾心抗弯刚度、勾心硬度

# 30批次服装类商品不合格

近期，北京市工商局对市场上销售的服装类商品进行了质量监测。本次监测结果显示，北京市服装类商品整体质量状况良好，但仍有部分商品质量存在问题，涉及的主要问题为服装的标识、纤维含量、染色牢度、PH值及甲醛等项目不符合相关标准要求。

北京市工商局将按照有关法律法规对本次监测中销售不合格商品的经销单位进行处理。今后，北京市工商局将不断加强流通领域商品质量监督工作，充分发挥流通领域商品质量监测和不合格商品强制退出机制的作用，净化首都市场消费环境。不合格商品名单如下：

商品名称	标称生产单位	标称商标	型号规格	不合格项目
针织上衣	华运依轩时装制衣	华运依轩	175/96A; 185/96A; 190/108A	纤维含量
T恤	普宁市流沙斗马制衣厂	头马	48; 50; 52	纤维含量
女西裤	广州城市淑女服饰有限公司	城市淑女	31X22; 31X23; 31X28	纤维含量、耐干摩擦色牢度
休闲茄克	浙江台州黄岩嘉晨制厂	意仕达	XL; XXL; XXXL	耐湿摩擦色牢度
针织衫	深圳金凯伦制衣责任有限公司	金凯伦	170/93A; 175/96A	纤维含量、PH值、耐湿
1981牛仔中裤	广州市顶新制衣厂	H.1981.H	31; 34; 30	纤维含量
T恤	普宁市嘉伯顿制衣厂	奥索马	52; 54; 50	纤维含量
休闲西裤	红苹果服饰有限公司	红苹果	30; 31; 40	纤维含量
T恤	深圳市利明啄木鸟服饰有限公司	LMN (啄木鸟)	175/92A; 170/88A	纤维含量
女裤	怡田制衣厂	怡田	30; 28; 32	纤维含量、耐水色牢度、耐酸汗渍色牢度、耐碱汗渍色牢度、耐湿摩擦色牢度

衬衫	杭州个中服饰有限公司	叙语	170/92A; 165/88A	纤维含量
西裤	深圳市稻草人服饰有限公司	稻草人	180/88A; 180/94B	耐酸汗渍色牢度、耐碱汗渍色牢度
T恤	浙江温州瑞安市艾赛丹服饰有限公司	DAHONGYING	L; XL; XXL	纤维含量
牛仔褲	北京吉普頓服饰有限公司	吉普頓	31; 32; 33	标识、纤维含量
衬衫	广州市淑派服装有限公司	淑女坊	M; L	纤维含量、耐水色牢度、耐酸汗渍色牢度、耐碱汗渍色牢度
休闲运动服饰	广东省汕头市潮南区喜发制衣厂	绿纳	L; XL; XXL	纤维含量
男短袖T恤衫	上海本克运动服饰有限公司	爱迪塔仕	XL; XXL; XXXL	纤维含量
运动休闲服饰	舒雅佳制衣厂	硬好舒雅佳	XL; 2XL; XXXL	纤维含量
运动休闲服饰	哈凯丹运动休闲服饰	哈凯丹	XL; 2XL; XXXL	纤维含量
时尚运动休闲服饰	徽克制衣厂	徽克	2XL; 3XL; 4XL	纤维含量
弹力休闲装	上海申动体育用品有限公司	申足	L; 3XL; 4XL	纤维含量
女裤	保利世家(北京)制衣有限公司	朗利来	165/73A; 175/86A	纤维含量
牛仔小微喇	杭州增彩服装有限公司	风采	170/82C; 165/78A; 165/72A	纤维含量、甲醛、耐干摩擦色牢度、耐湿摩擦色牢度
牛仔褲	海丰县公平荣新服装厂	GAFFERMAED	175/87; 180/97; 180/96	纤维含量、pH值
女装上衣	禅城区金金广制衣厂	绝色天娇	170/82C; 165/78A; 165/72A	纤维含量
T恤	汕头市潮南区陈店鸿华制衣厂	吉祥车	54; 56	纤维含量
女裤系列	广东省南美服饰有限公司监制	星辰女郎	XL; XXL; XXXL	纤维含量、耐水色牢度、耐酸汗渍色牢度、耐碱汗渍色牢度、耐皂洗色牢度
裤型弹力直筒	健嘉服装有限公司	圣善儿	175/80A	标识、纤维含量
休闲运动服	烟台市牟平区怡欣纺织有限公司	郝海东	XXL; 4XL; 5XL	纤维含量
休闲服	广州金珈伊休闲服饰公司	珈伊	4XL; XXXL; XXXL	纤维含量

# 北京市下架18种不合格食品

在近期的食品安全监管工作中，北京市食品安全监管部门在对本市流通领域食品抽检中发现不合格样本18个，北京市工商局决定对以下不合格食品在流通领域采取停止销售措施。北京市工商局提醒消费者：凡已购买上述不合格食品的消费者可凭购物小票和食品外包装向销售单位要求退货。全市下架食品名单：

样品名称	商标	规格型号	生产日期	标注生产单位名称	不合格项目 (标准值/实测值)
腐竹	双航	散装	2012/09/16	河南省内黄县宇航豆制品厂	甲醛次硫酸氢钠 $\mu\text{g/g}$ (不得检出/501.7) / 二氧化硫 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.2/2.44$ ) / 硼砂 $\text{mg/kg}$ (***/5711)
腐竹	双帆	散装	2012/09/05	内黄县旺盛豆制品厂	甲醛次硫酸氢钠 $\mu\text{g/g}$ (不得检出/860.1) / 二氧化硫 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.2/1.18$ ) /硼砂 $\text{mg/kg}$ (***/4154)
酱腌菜	老坛	750g/袋	2012/07/13	四川省泸州市百绿食品有限公司	二氧化硫 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.1/0.37$ )
腌制金针菇	胜利	400g/袋	2012/08/13	荏平县胜利食品加工厂	二氧化硫 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.1/0.24$ )
白胡椒粉	留香园	35g/袋	2012/08/02	北京康力达食品有限责任公司	大肠菌群MPN/100g ( $\leq 30/230$ ) / 霉菌cfu/g ( $\leq 25/2100$ )
白胡椒粉	吉庆	30g/袋	2012/08/30	北京万家百味食品有限公司	大肠菌群MPN/100g ( $\leq 30/11000$ ) 、 霉菌cfu/g ( $\leq 25/5100$ )
锦德话梅	锦德	90g/袋	2012/08/01	潮安县喜阳食品有限公司	二氧化硫 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.35/1.88$ )
美国龙虾 (风味豆制品)	今派	35g/袋	2012/09/10	河南省今派实业有限公司	苯甲酸及其钠盐 $\text{g/kg}$ (不得检出/0.357)
烧烤酱	丑儿	350克/袋	2012/06/18	济宁市丑儿川椒食品有限公司	苯甲酸及其钠盐 $\text{g/kg}$ ( $\leq 1.0/1.992$ )
薄荷西梅	大百仕	120g/袋	2012/02/01	普宁市里湖西琪食品厂	甜蜜素 $\text{g/kg}$ ( $\leq 1.0/4.53$ )
日式樱桃		150克/瓶	2012/09/01	新兴县联生食品有限公司	二氧化硫残留量 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.35/1.36$ )
泡椒牛筋 (调味面制食品)	晓薇	38g/袋	2012/08/10	沈阳市新艺昌食品厂	甜蜜素 $\text{g/kg}$ (不得检出/4.13)
枸杞	德畅	40克/袋	2012/06/03	山东乐陵市畅华调味品加工厂	二氧化硫残留量 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.1/1.23$ )
话梅	雅丽园	65g/袋	2012/09/20	揭西县港洲食品实业有限公司	糖精钠 $\text{g/kg}$ ( $\leq 5.0/9.76$ )
串烧鱿鱼 (调味面制食品)	/	200克/袋	2012/08/03	河南天香园食品有限公司	甜蜜素 $\text{g/kg}$ ( $\leq 1.6/3.53$ )
加州乌梅	卧龍山莊	118g/袋	2012/07/02	天津市味美福食品有限公司	甜蜜素 $\text{g/kg}$ ( $\leq 1.0/4.87$ )
百合干	恒胜天祥	120克/袋	2012/08/05	北京恒发世纪商贸有限公司加工分公司	二氧化硫残留量 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.2/1.11$ )
泡山椒笋尖	新川	70g/袋	2012/07/29	成都市新都区原野天然食品厂	二氧化硫残留量 $\text{g/kg}$ ( $\leq 0.1/1.18$ )

# 羽绒服翻新花样多

## 大多“偷梁换柱”不可信

随着逐渐深入深冬，天气更加寒冷。很多消费者都会选择在寒风瑟瑟的日子穿上羽绒服来保暖御寒。由于商场里的羽绒服动辄上千元，因此不少讲究实惠的消费者把目光转向了羽绒服定制翻新上，花上二三百元就可以搞定。随着天气转凉，在很多老小区、菜市场的门口，翻新羽绒服的加工店纷纷开张。翻新的羽绒服真的“物美价廉”吗？

据调查，羽绒质量差、以次充好等现象十分严重，这已然成为羽绒服定制翻新行业的潜规则。并存在三大猫腻：

### 1 面料：即使加羽绒成本亦不足百元

通常定制、翻新羽绒服的面料成本是极为低廉的，一件羽绒服所需面料成本，仅需三四十元，较为好一点的，也只要50到60元一件。普通消费者单从面料的表面看来，很难辨出好坏。因此，大部分商家为了获取最大利润，在进货的时候，往往都选用价格便宜的面料。面料差几乎成为羽绒服翻新、定制店的一个通病。

### 2 含绒量：宣称90%，实际上远远达不到国家标准

不管什么标号的羽绒，表面上看起来都差不多，普通消费者很

难辨别，但是，用含绒量低的羽绒填充的羽绒服，穿不到一年，就会“钻绒”、“跑绒”、“羽绒结板”，出现穿在身上不美观、不暖和等现象。在定制羽绒服前，商家一般都会告诉消费者，称自己用来填充衣服的羽绒纯度是“90”（含绒量为90%以上的羽绒），但事实上，市场上用“90”羽绒的极少，国家羽绒服标准规定羽绒的含绒量明示值不得低于50%，很多从事羽绒服翻新、定制的小店铺使用的羽绒达不到这个标准。

所用的羽绒差，一方面是因为货源紧，好的羽绒多被品牌商家订购，小商家很难拿到；另一方面，由于含绒量较高的羽绒，其售价也会相对高出许多。

### 3 偷工减料：翻新时把好羽绒换成差羽绒

翻新时偷工减料，趁消费者不注意，把原衣服里的好羽绒换成差的，这是羽绒服翻新行业存在的又一猫腻。大品牌使用的羽绒相对较好，因此，不少店铺就动起了歪脑筋，或在充绒时偷工减料，扣下一点羽绒，或偷梁换柱，用差羽绒换下好的羽绒。

针对上述三大问题，中国消费者协会提醒广大消费者翻新定制羽绒服时需要注意以下问题：

1 去翻新前最好掏出羽绒自己保管，待外套加工好，再由消费者现场监督加工方充绒封口，并提前自留一些“样品”，以防出现纠纷时没有维权依据。

2 一般穿了几年的羽绒服，羽绒上会附着一定量的细菌，很多翻新定做羽绒服的小店不具备羽绒的消毒处理能力，顾客自己最好先清洗、消毒，再填充进去。衣服做好以后最好拿到洗染店进行洗涤和消毒。

3 为防止“钻绒”现象出现，应选择密度较大的面料，同时要特别注意缝制时“针码”要尽量小。

4 取衣时索要正规票据，没有票据就让店主写下相应证明，以便维权时作为证据。（中消协）



# 羽绒服不是越厚越暖和

刚入冬，羽绒服市场就开始火热了起来，“轻型”羽绒服、防风透气……各种宣传语让人眼花缭乱。消费者在购买时不禁怀疑，“轻飘飘的羽绒服保暖吗？”“含绒量是怎么回事？”。为此，北京服装协会羽绒服专业委员会副秘书长屈飞为消费者总结了几个购买羽绒服时的误区，并教大家如何挑件暖和的羽绒服。

**误区 1 含绒量越高越好。**按照羽绒服的国家标准规定，羽绒服装必须标明羽绒种类、含绒量和充绒量。含绒量指绒子和绒丝在羽绒中的含量百分比，按照规定，含绒量不得低于50%。含绒量越高的同类羽绒服，保暖效果越好。不过，屈飞秘书长表示，一般消费者选择70%—80%的含绒量就能满足需求。

**误区 2 厚羽绒服更暖和。**充绒量是指羽绒服填充的全部羽绒的总重，它跟衣服的大小、长短、款式有关，国家标准并没有对这一指标做出强制规定。但需要提醒的是，不是充绒越多、衣服越沉，羽绒服就越保暖。因为随着填充密度的增大，通过填充料传导而损失的热量也增多。提高羽绒填充物的蓬松度才是提高保暖性的关键，蓬松度越高，羽绒所包含的隔热空气就越多，因此隔热性能就越好。这就是为什么近年来市面上一些轻型羽

绒服，保暖效果也很好的原因。有些充绒量多的羽绒服掺有毛片羽丝、绒丝及粉碎毛，即使含绒量相同，其蓬松度也有所下降。目前市面上，一般价格的羽绒服，蓬松度大约在450—500，价格稍高的羽绒服，蓬松度可以达到600—900。

**误区 3 羽绒服摸上去没有羽毛梗、越柔软越好。**屈飞表示，其实优质的羽绒含有一定限度细小的毛梗是很正常的，如果说摸上去特别柔软，一点梗都摸不到，这样的产品要谨慎购买。因为有的厂家会将下脚料、蓬松棉、羽毛打碎之后，填充在衣服里，当作羽绒来欺骗消费者。非但达不到好的保暖效果，卫生还可能不达标。

了解了以上几个误区，消费者在挑选时就容易多了。下面教大家几个判断羽绒服质量好坏的小技巧：

**一看：**看有无产品质量标签、检测报告等，标签上羽绒种类、含绒量和充绒量是否标示清楚。

**二摸：**质量好的羽绒服摸起来手感柔软，有完整的毛片，有羽毛梗但不能多，同时还要保证毛梗细软。

**三按：**用手按压羽绒服，随即松开。如果迅速回弹恢复原状，说明

羽绒的蓬松度良好。回弹性差，拎在手里有沉重感的，则说明含绒量低，或可能掺了一定量的毛片或粉碎毛。

**四拍：**用力拍一拍羽绒服，如果有羽绒跑出来，或针脚处有粉尘溢出，那么说明布料防钻绒性差，或者缝纫针眼太大，这种羽绒服会越穿越薄。有的羽绒服面料不钻绒还防水，但透气性差，水汽不易散发，洗后不易晒干，羽绒受潮会产生不同程度的变质，或滋生微生物，散发出臭味。

**五闻：**鼻子接近羽绒服仔细闻，如有明显异味或臭味，就有可能填充了劣质羽绒，建议不要购买。

**六掂：**掂一掂羽绒服的重量，相较而言，重量越轻、体积越大的越好。

最后，购买时还要注意剪裁，用于固定羽绒的格子越多越好，否则洗过几次后，羽绒可能会结团，下垂呈葫芦状。打算长途旅行的人最好选择体积小、重量轻，可以压缩放在背包里的羽绒服；需要长期待在寒冷环境下的人，最好选择长款、面料较耐磨、有较多的口袋放置随身物品的羽绒服，帽子最好带有毛边，可以防风；而内穿的羽绒服马甲，则要选择相对贴身一点的。(李洋)

# 电热毯最多用6年

## 使用前先通电测试

在寒冷的冬天，电热毯是很多家庭的必备品，然而，每年冬天由于不安全使用电热毯导致的烫伤、火灾等事故频发。近日，一则“电热毯最多用6年，多数人不知情”的微博引起了很多人关注。显然，消费者在使用电热毯时存在很多误区。中国家用电器协会副秘书长陈钢提醒消费者，电热毯是“贴身”电器，使用时应格外注意以下几点。

**最多只能用6年。**2008年12月1日，国家开始执行的《电热毯、电热垫及类似柔性发热器具的特殊要求》规定：自生产日期开始计算，电热毯的安全使用年限为6年。陈钢告诉记者：“电热毯内部电源线的老化、龟裂在外面是看不到的，所以不管用没用，买回来6年就必须换。”否则一旦电源线老化、开裂，轻者会将人电伤、烧伤，严重的还会引发火灾。

**用前仔细检查。**初次使用电热毯前，应先仔细检查电热毯，若表面、电源线、温控器及插头受损或松脱，毯面焦黑，通电后电热毯不热或只是局部发热，就说明电热毯可能有故障，应立即停止使用。

**用时一定要铺平。**电热毯要平铺在床上，不可折叠使用，以免造成局部过热。尤其是直线型电

热毯，最好平铺在硬板床上，不宜在席梦思床等较软的床上使用，否则电热线容易变形或断裂，诱发触电、火灾。收纳时，也不能卷曲或压在其他重物下，将其轻轻叠放在干燥通风处即可。

**上面铺层薄褥子。**电热毯最好不要与皮肤直接接触，在电热毯上铺一层毛巾被、床单或者薄褥子，不仅更加舒适，还可以避免烫伤。但是不能铺在厚褥子下面使用，以防烧毁元件、引发火灾等。也不要与热水袋一起使用，以免热水袋的热量加速绝缘层老化，缩短电热毯的使用寿命。

**电热毯怕湿。**若电热毯脏了可用干抹布或软刷清洁污渍，绝对不要用手搓或放在洗衣机里清洗。给小孩、老人、病人使用电热毯时，要防止尿床或汗水弄湿电热毯，引起电热线短路。如果电热毯意外沾水或受潮，应及时晾干，检查安全后再使用。

**最好买温控型产品。**电热毯的价格从几十元到几百元不等。陈钢建议，一定要去正规

渠道购买，切勿到路边摊购买价格低廉、质量无保证的产品；二是选购前看清生产厂家名称、地址、电话、生产许可标志、产品说明书、使用期限等信息是否齐全。此外，陈钢介绍，现在很多电热毯可以自动控制温度，加热到一定温度就自行断电保温，有的产品还可以局部控温，比如可以将脚部的温度设置得稍高一些。这样的产品相对更加安全，舒适度也较高。如果不是温控型，应在睡觉前30分钟预热，入睡时断开电源，连续加热最多不要超过2小时。

（李洋）



## 买保健品需谨慎 理性消费是关键

近年来，随着生活水平的日益提高，人们的养生、保健意识也在逐渐增强，“花钱买健康”的观念逐步被人们所接受，保健品消费也成为众多消费者养生、保健的热衷选择。与此同时，铺天盖地的保健品广告和宣传将其功效描绘的天花乱坠、神乎其神。据近几年来我市消费投诉统计情况反映，老年人的保健品消费问题不容乐观，老年人由于受年龄、信息不畅等因素的制约，面对媒体广告和“推销人员”花言巧语的诱惑，一不小心就被忽悠了。

综观保健品生产商和经销商的销售陷阱，主要有以下几种：一是混淆保健食品和药品的概念，利用老年人对保健食品消费概念的模糊，暗示其产品具有治疗效果，诱使老年人进行消费；二是捏造虚假功能，夸大产品功效，妄称可以包治百病，比药品还

有效；三是发宣传单揽客，游击战术销售，并以赠品、送礼品、上门联络感情等手段欺骗消费者；四是通过开展义诊咨询、健康教育讲座等活动，以所谓的“专家”、“医生”现场进行游说，使一些老年人不辨真伪，上当受骗；五是以公益活动为幌子，骗取老年人信任，从而高价购买其推销的保健品。

鉴于此，嵊州市消保委提醒广大老年消费者，遇到各类保健品推销活动时需谨慎辨别，多留一个心眼，做到理性消费。为免遭受不必要的损失，应遵循以下几点：

**1** 要能够分辨保健品和药品的区别，不要相信保健品宣传所谓的治疗效果，以免用保健品代替药品，导致错过最佳治疗时期，加重病情。

**2** 要科学、理性选择保健品。针对自己的身体状况，应在医生的指导下有选择的服用保健品，并到正规的商店购买保健品。

**3** 要正确识别保健品标志和批准文号。在遇到无法辨别的情况下，消费者可以登陆国家食品药品监督管理局网站([www.sfda.gov.cn](http://www.sfda.gov.cn))“数据查询”栏目查询产品的真实情况。

**4** 要养成保留购物凭证及商家销售时的相关宣传资料等习惯，以免自身权益受到损害时作为维权证据。同时，在自身权益受损时，应及时与经销商进行交涉，或者向工商及药监等部门进行申诉。

(浙江省嵊州市消保委)

## 选择驾校要三思

国民经济的快速发展，人民群众生活水平的不断提高，家庭拥有汽车现在已不是稀罕事。随着国家对购车消费优惠政策的不断出台，极大的刺激了消费者购车欲望，促进了汽车市场繁荣。汽车的广泛普及，会驾驶汽车已经成为现代人必备的一项基本技能。

据统计，去年武汉市初领驾驶证的有17万余人，参加考试人(次)数达到22万；今年学习驾驶汽车考驾

照的人数众多，现在还有约十三万人排队等候学车考试。面对如此庞大的驾驶员培训群体，驾校培训行业也火爆起来，目前，武汉市大小驾校多如牛毛，驾校质量参差不齐，只要有一小块空地，竖几个杆，有的甚至用石头搭建简易设施就成了训练场。为追求利润空间，不少驾校在管理上不严格，收费上设陷阱，培训时间上缩水，程序上大打折扣，培训车辆上使用“带病车”，这些明的暗的猫腻

和潜规则将导致学员对车辆性能不熟悉、交通常识不过关、驾驶技能不熟练，给消费者生命安全和道路交通安全埋下隐患。随之带来的是消费者对驾驶培训中的问题投诉不断，成为消费投诉的新热点。

为了消费者防范驾驶培训行业中的“潜规则”和学习驾驶汽车过程中的“猫腻”，在林林总总、规模不一的驾校中选择一所合适的驾校，更好的引导消费者明明白白正确理性消

费。湖北消费者委员会在此提醒广大消费者在学习驾驶汽车考驾照过程中为保障自身合法权益不受侵害，请注意以下几点：

### 1 要注意查看证照

合格、正规驾校所有的报名服务网点都必须有营业执照、经营许可证、收费许可证、税务登记证等有效证照。

### 2 要注意查看规模

俗话说：“货比三家不吃亏”。消费者要有选择的先对驾校的设施、管理水平等相关内容做一些初步的了解，并实地进行查看。然后参考交管

部门驾校考试合格率排名和质量信誉考核评定结果，再选择信誉好、规模大、正规的驾校进行报名学习。

### 3 要注意查看服务项目

正规的驾校从报名到拿驾照的过程中，各项学习计划和服务都有一个较为详细的安排，消费者要认真查看，做到心中有数。

### 4 要注意签订合同

学员在驾校报名时，一定要认真与驾校签订统一的培训格式文本合同，对驾校和学员的权利和责任进行明确界定，尤其是对收费标准、收费项目、培训科目学时以及退费程序、

违约金等容易产生纠纷的问题予以明确约定。防止整个驾考过程中，出现“隐性收费”。

### 5 要注意索取缴费发票

一是可掌握自己准确的报名时间，报名学车有两年有效期，消费者可在两年内任何时间学车考试。二是在学车过程中一旦发生问题，处理起来有依据。

当消费者在驾驶培训中合法权益受到侵害时，可向驾校或驾校主管部门投诉，还可以向工商部门申诉及消费者组织投诉，维护自身的合法权益。

(湖北省消委会)

## 当心手机变身窃听器

近年来，在网上兜售手机监听软件的不法分子不断出现，给消费者的通讯安全带来一定的威胁。有关专家提醒消费者，养成良好的生活及消费习惯，可有效地避免手机被窃听。

**一是不要盲目追求时尚购买高智能手机。**手机监听软件只能以智能手机为载体，因此非智能手机不可能安装，而且必须是可安装第三方软件 of 智能手机才具备基本的条件。因此以 S60、Android 平台运营 of 智能手机，容易被安装上监听软件，而以 Windows Mobile、iPhone 和 Linux 平台运行的普达、LG、三星、酷派等品牌的绝大部分智能手机，使用起来相对安全。

**二是不要轻信远程安装进行汇款。**网上销售 of 手机监听软件多数要求先汇款后提供服务，并承

诺将进行远程安装。手机监听软件是必须使用手机才能安装的，不可能实现远程自动安装。消费者不要对手机监听软件产生兴趣，更不要轻信对方将钱汇出，否则很容易被诈取钱财，或收到的软件存在问题。

**三是要选择消费服务时要慎重。**目前开通手机上网的消费者越来越多，而手机实现窃听必须依赖于上网功能。因此只有开通了 GPRS 和 WAP 上网功能的智能手机，窃听到的数据才能通过网络上传到窃听者的邮箱，因此消费者应意识到自己上网越方便时，信息安全的威胁越大，不用手机时最好关闭上网功能。

**四是形成良好的使用习惯。**有些手机可以通过蓝牙数据传输进行传播，因此消费者不要随意通过

未知设备的蓝牙连接认证，平时要关闭蓝牙功能。有的手机监听软件可以通过短信的形式向对方发送，因此消费者接到陌生彩信别随便点开，应该直接删除，也不要随便打开来路不明的网站，防止有害软件通过网站连接在不知晓的情况下已安装。

**五是要防范意外泄密。**消费者要警惕别人随意赠送的手机，或借自己的手机长时间使用，避免自己在不知道的情况下，已经被窃听。在购机时要选择行货，尽量不要购买水货手机或经刷机的国外二手手机，以免早被人做手脚。在维修后可考虑选择安装安全软件，对木马病毒进行杀毒，降低个人信息外泄的风险。平时要将按键锁锁好，防止意外拨出而泄密。

(山东省苍山县工商局)

## 冬季进补 请理性购买冬虫夏草

我国目前30亿元虫草销售市场乱象丛生，深圳市市场监督管理局查扣了一批价值17.5万元的冬虫夏草含片（每4盒一个疗程，售价3999元）。鉴定结果显示，这些“冬虫夏草含片”是糖果；市场上销售的冬虫夏草几乎很多是人工繁殖的菌丝体，不是冬虫夏草菌的无性型，其发酵菌丝体粉产品不能冠以“冬虫夏草”或“虫草发酵菌丝”；虫草原料“张冠李戴”，以“蛹虫草”为原料虫草保健品，不是冬虫夏草。冬虫夏草只产于以青藏高原为中心地域海拔3500—5000米高寒湿润的高山灌丛和高山草甸中，而蛹虫草产于云南、东北、内蒙古等地区，且早已实现用家蚕和柞蚕蛹

人工批量培育；功能肆意夸大，各种以冬虫夏草作为卖点的保健品演化出抗肿瘤、提高免疫力甚至壮阳等神奇功效，其实现在唯一能确定的是冬虫夏草对预防肾脏、肝脏纤维化（硬化）有不错的功效。在此冬季进补时节，金华市消保委特提醒广大消费者在购买冬虫夏草时要注意以下几点：

一、冬虫夏草并非包治百病，并且冬虫夏草的效果也有个体差异，消费者要根据自己的身体状况，在医生或专家的正确指导下理性购买，正确食用。

二、要在正规、专业、有营业执照的商店购买，避免听取临时组织讲座的夸大宣传，避免接受上门

推销促销，避免听信路边“专家”的免费就诊。目前正值冬令进补时节，重视养生的中老年人更要注意，最好在家人的携同下购买。

三、购买时看清成分、功效、日期、认定等信息，购买国家认定试点的企业，并注意商标名称，避免被误导。例如大多数蛹虫草保健品在包装和广告上都爱用“北冬虫夏草”这个别名，通常包装盒和广告上的“北”字印得小不可见，冬虫夏草四个字却印得斗大。

四、避免以价格论质量，不要轻信蛊惑贪图便宜买来试吃，便宜的一定是假的，也不要盲目消费，不惜万金，因为冬虫夏草原料寥寥无几。（浙江省金华市消保委）

## 地摊陶瓷用具 当心重金属超标

塑料餐具容易“藏毒”，陶瓷餐具相对安全。然而，并不是所有的瓷餐具都“靠得住”。近日，不少业内专家忧心，传统的制瓷工艺高耗能、三废多、成品重金属易超标，一些残次处理品也经常被小贩拿来低价出售，消费者在购买时要多加注意。

在北京各大早市上，都能看到推着小车卖颜色鲜艳、价格便宜陶瓷餐具的商贩。记者询问卖陶瓷餐具的商贩这些餐具是否有生产厂家和合格证，商贩头也不抬地回答：“这都是出口国外的，从厂家直接拿的货，质量肯定没问题。”记者拿起几个盘子仔细观察，并没有在上面看到任何厂家信息，并且多数都存在缺口、有气

泡或颜色不均匀等问题。

据业内人士表示，由于我国陶瓷“铅镉溶出量”的国家标准低于欧美标准，有不少出口瓷器会被欧美国家封存、退回，所以那些所谓的出口产品并不一定真的比其他国产瓷器更安全。有些正规的陶瓷厂还会将次品丢弃，而地摊上卖的这些廉价餐具，大多就是厂家丢弃的次品，其成本非常低，可能存在重金属超标等问题。国际食品包装协会秘书长董金狮告诉记者，即使是一些高档陶瓷餐具，如果采用釉上彩或釉中彩，也可能存在安全问题。他解释说，在制作工艺上，陶瓷餐具可分为釉上彩、釉中彩、釉下彩3种。由于彩釉颜料含有铅、

镉等有害金属，长期用其盛放酸性食物，就有可能将重金属溶出后，一起被吃进肚子里，所以釉下彩的陶瓷餐具更加安全。

那么，怎么分辨釉上彩和釉下彩呢？董金狮说，一般陶瓷餐具摸上去表面有些坑洼的是釉上彩，十分光滑的则是釉下彩。在挑选陶瓷餐具时，首先要注意商品的生产厂家等信息是否齐全；其次用手摸，最好不要选择表面凹凸不平、起泡，甚至花纹边缘有凸起的釉上彩餐具；不要选择内壁有花纹的餐具。最后，买回陶瓷餐具后要先用沸水煮5分钟，然后放到食醋里浸泡一两个小时，可以让部分有毒物质析出。（王月）

## 一房岂能两租？

近日，东城区消协幸福大街分会成功解决一起因房屋出租引发的纠纷。原来，消费者常女士从一家中介公司租了一套房，租期为一年。双方签订合同后，常女士预付了半年的房租和一个月的押金，共计22750元整。常女士万万没有想到，自己刚住了几个月，房主又将她租的房屋租给了别人，导致她无法正常居住。于是，常女士找到中介公司要求按照合同约定，支付200%的违约金和退还剩余房租及押金17594元整。中介公司以常女士将屋内地板格损坏为由，只同意退还房租和押金，拒绝赔偿违约金。

双方多次协商仍无结果，常女士到消协投诉要求讨个说法。消协工作人员及时约见双方解决纠纷，并对商家进行了《消法》等有关法律法规的宣传。经过耐心细致的调解，最后，中介公司退还消费者剩余房租、违约金及押金共计17594元整，消协工作人员受到了消费者的好评。（东城区消协）

## 邮寄退货易扯皮

近日，消费者罗女士到东城区消协北新桥分会投诉，称她在“北京市上品商业发展有限责任公司”购买4件衣服，价值285元。她收货时发现衣服大小不合适，与商家客服人员取得联系，客服人员说可以将货物寄回，然后给她办理退款。于是，罗女士当天将货物寄回商家，但没想到的是货物寄出后商家拒绝收货，快递公司只好将货物返回罗女士。就在快递公司返还货物时，商家客服人员又联系消费者，让她联系快递公司，将货物再送到商家。但罗女士将货寄给商家后，客服人员却一直说没有收到货，不能办理退款。

这样反复折腾，一晃二个月过去了，问题还是没有得到解决。罗女士认为，拒收货物是商家的过错，商家应该追查货物，而不应该让她去追查货物，且快递公司是商家指定的，商家应该直接与快递公司联系。之后双方一直相互指责，相互推诿，货款也一直没有退。消协接到投诉后，及时与商家联系了解情况。但商家还是说，商品未收到，不能办理退款，不同意退回货款。消协工作人员认为商家这种说法是不妥的，商家存在过错，如果不拒收货物，货物就不会丢失，也不会出现后来的问题，商家过错在先，就应该承担责任。最终，商家退还给消费者货款285元，使问题得到了解决，消费者表示非常满意。（东城区消协）

## 电话订购需谨慎

近日，东城区消协北新桥分会接到消费者马先生的投诉。原来马先生通过广播电台的广告信息，打电话从“阳光购物街”订购了一台导航仪、一台摄像机和一副太阳镜，合计2079元。马先生收到货后就去外地出差了，当他拿出导航仪使用时，发现根本没法使用。马先生多次打电话给商家要求协商解决，但问题一直没有得到解决。

无奈之下，马先生投诉到东城区消协北新桥分会。消协工作人员通过查询、调解，商家很快答应给马先生换一台价值300元的新导航仪，其余商品和消费者各自承担一部分，消费者马先生深知购物时间过长，但又感觉委屈，希望消协能帮助解决。经过消协多次调解，商家最后同意全额退款，消费者非常高兴，并给消协写来了表扬信。

（东城区消协）

## 家电维修别错过保修期

不久前的一个下午，一位中年妇女焦急地来到东城区消协投诉与法律事务部投诉。原来她于2011年9月29日在丰台区方庄大卖场物美店购买的32寸康佳液晶平面电视，今年8月25日发现电视机使用不太正常，就通过电话向厂家报修，但由于多方面原因一直没有维修。今年9月初的一天，她正在看电视时，电视机突然关机了，从此电视机再也无法收看了。她立即跟厂家反应了电视机的问题，但厂家客服人员一再强调已经超过保修期两天，无法提供免费维修。但消费者认为保修期内通过客服电话报过修理，但一直没有维修，厂家应承担相关责任。

消协工作人员受理投诉时了解到，这位女士的亲属刚刚过世，心情非常不好。针对这些特殊情况，工作人员在稳住消费者情绪的同时，积极与康佳集团驻北京办事处联系，经过与康佳驻北京办事处联系、协调，最终康佳驻北京办事处同意给消费者调换一台新电视机，消费者十分满意。

（东城区消协）

## 热水器爆裂引纠纷

今年9月7日下午4点，家住密云县城某小区的消费者张女士电话打到密云县消协咨询，称其于2012年9月3日在密云某百货店买了两个海尔品牌的电热水器，海尔经销商并派安装人员上门进行了安装，谁知安装时未全部使用海尔电热水器的配件，结果9月5日所购买的海尔电热水器便发生了配件爆裂事故，造成了木地板、皮沙发以及部分家具被水淹，不仅影响了正常生活，而且造成了一定财产损失。之后，张女士便及时与海尔电热水器的经销商取得了联系，结果告知经销商对此不负任何责任，让她直接与海尔电热水器的厂家联系解决。对经销商这样一个答复，张女士表示很无奈，特请求消协帮助解决。

密云县消协接到消费者张女士咨询电话后，便及时与密云这家百货店的负责人取得了联系，反馈了消费者张女士所遇到的情况。经过了解，该百货店对于消费者张女士所反映的情况及其家里财产受到的损失并无异议，关键是消费者张女士提出的赔偿数额无法承受，故才让消费者张女士直接找海尔电热水器的厂家联系解决。在了解消费者与百货店双方的真实情况后，县消协建议百货店从认真履行企业责任和本着对消费者高度负责的角度出发，由百货店出面与海尔电热水器的厂家协商解决好此问题，对此百货店的负责同志采纳了县消协的建议并表示一定会给消费者一个满意的结果。

在县消协的多方努力下，问题终于得到了圆满解决。10月30日，消费者张女士给密云县消协打来电话，百货店和海尔电热水器的厂家不仅为她更换了海尔电热水器的全部原装配件，而且还赔偿了各种经济损失10000元。

（密云县消协）

## “定金”易交难退

11月2日，家住密云县西田各庄镇大辛庄村的消费者常女士向密云县消协反映，她最近和家人在密云县城某建材市场看上了两套卫生洁具，当时便交了1200元的定金。事后常女士发现，其装修房屋卫生间所有设备都已经有配套产品，也就是说她所定购的卫生洁具，是重复定购了。卫生洁具不同于其他商品，根本无法另作他用。无奈之下，消费者常女士便找到其所预定卫生洁具的经销商，并向该经销商说明情况，要求退还其所预交的1200元定金，该经销商却认为自身并无经营上的过错，故不愿意退还常女士所付的1200元定金。

县消协接到消费者常女士反映后，立即与相关部门的负责同志进行联系。最后，经过多方努力，消费者常女士遇到的难题得到了圆满解决，经销商全额退还了消费者1200元定金。为此，消费者常女士特意给县消协打来电话，对消协认真帮助消费者解难题的工作精神，一再表示感谢。（密云县消协）



## 助听器“不给力”退货

近期，西城区消协牛街分会受理了一起因购买助听器后退货被拒所引起的消费投诉。

2012年7月18日，消费者周女士在北京康复之家医疗器械连锁经营有限公司白纸坊分店花费258元为其父购买了一部新牌盒式助听器。周女士当初购买时，导购极力推荐此款助听器，还夸大其使用效果，使她轻信其言，放弃了原本想购买的型号转而购买了此款。因其父居住在外地，故国庆期间才带给老人。但老人将助听器调节到最大声音后，仍达不到理想助听效果，于是周女士在国庆长假后找到商家说明情况，并提出退货要求，商家以购买时间过长拒绝退货，且态度蛮横不容协商。无奈周女士找到消协要求协助解决。

消协调解人员在认真听取消费者叙述后，立即联系商家负责人说明情况，要求其尽快了解并及时解决此事，并指出导购应客观实际地介绍产品，不应随意夸大其使用效果，误导消费者购买。在调解人员耐心细致地劝导和调解下，商家终于答应了消费者的退货要求。周女士在投诉的第二天给消协打来电话，表示所购助听器的258元退货款已拿到手，并对此调解深表满意和感谢。至此投诉得到圆满解决。（西城区消协）



## 婚宴二锅头遭遇“李鬼”

10月30日，家住密云县密云镇季庄村的消费者李先生到县消协投诉，称其于2012年8月26日在密云县城法制公园附近一家商店内花1976元购买了蓝瓶百年牛栏山二锅头酒19箱（每箱6瓶，共计114瓶，家人已喝了7瓶，还剩107瓶），准备结婚办喜事用。2012年10月26日婚宴要饮用时，有客人告知此酒口味不对，随即就没敢再用此酒，只好临时改换了别的酒。此酒不仅给自己的结婚大喜添了堵，而且还让自己的婚礼很没有面子，同时也给自己的身心带来了一定影响。事后，李先生找到卖酒的经销商，要求退货和赔偿，经销商当时虽承认此酒有问题，但只同意退还自己的购货款及一倍的赔偿。在双方无法达成一致意见的情况下，找到县消协进行投诉，恳请县消协帮助其依法维权。

县消协工作人员接到投诉后，为了依法维护消费者的合法权益，便及时的与北京顺鑫农业股份有限公司牛栏山酒厂打假办取得了联系，该酒厂对此给予了高度重视，并及时派人来密云对消费者李先生所购买的蓝瓶百年牛栏山二锅头酒剩余的107瓶全部进行了鉴定，结果全部为假冒产品。在确定该批酒为假冒产品后，县消协的工作人员一方面找到消费者和经销商双方，到县消协就消费者提出的诉求，认真做了双方工作。最终，在县消协工作人员的努力下，双方达成了和解，经销商一次性退还了消费者李先生的购酒款1976元，并赔偿了一倍购酒款1976元，另外赔偿消费者李先生因购其酒而造成的各种经济损失3050元，三项共计7002元整。县消协还依法将经营者的违法行为问题，移交了有关行政执法部门进行了处理。

（密云县消协）

## 高尔夫会员退费一波三折

平谷区消协近日成功调解一起大额预付费投诉。2011年12月，消费者陈某与某公司签订购买高尔夫俱乐部会员卡合同，并一次性支付15万元终身会籍全款。2012年元月，陈某因身体不宜打球及其他原因，向高尔夫俱乐部申请退会，并要求退回会籍全款15万元整。此后，消费者多次找某公司协商退款一事，某公司虽然口头同意办理退会，但真正去办理时却总是找各种理由搪塞，一直不给陈某办理退会手续。今年9月，陈某打电话投诉到多个部门，该公司总是推说正在协商办理，事实上一直没有给予处理。10月23日，陈某投诉到平谷区消协城关分会。

接到投诉后，消协工作人员立即调查了解情况，并多次联系某公司负责人、项目主管，并耐心做其工作，同时向其讲解了《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国合同法》中的相关规定，建议其尽快处理消费者的投诉，依据该会籍合同附加条款规定“因乙方个人原因需要退会，甲方无条件退还全款”，兑现合同承诺，承担起保护消费者合法权益的义务。

11月14日，该公司终于同意退还陈某的15万元现金，并于当日退回会籍全款。消费者陈某拿到退款后激动地说：“太谢谢消协了，没想到他历时11个月的纠纷，让消协在几天内就给解决了！”

（平谷区消协）



## 电脑撤柜售后不能撤

11月12日，消费者张先生来到顺义区消协投诉。反映他于2012年10月1日在顺义某大型商场购买了一台某品牌电脑，刚使用一个多月就出现不能正常开机的问题。由于电脑中存有重要的数据资料，如果不及时进行维修，就会造成重大的经济损失。当他拿着发票保修单找到商场，商场却称这种品牌的电脑已经撤离，商场没法提供保修，商场让消费者自己去找厂家进行维修。消费者对商场的这种做法非常不满意。

根据张先生的表述，区消协对此事非常重视，立即派调解员与商场进行协商，经一番商讨后，商家同意派人进行上门维修，对张先生的重要数据进行保护。在返厂维修期间，商场提供一台备用机供张先生使用。张先生对此答复比较满意，表示幸亏有消协的帮助才解决了他的难题。

(顺义区消协)



## 血压计有问题退货遭拒

消费者陈女士的母亲患有高血压病，天天需要测量血压。10月14日，陈女士在北京天天好大药房买药时，药房正在促销一种鱼跃牌的血压计，她就花139元购买了一个。回家给她母亲测量血压时，发现测量结果不准确。陈女士试着给其他几位没有患高血压病的朋友测量，测出的血压值也都在不正常的血压值范围。于是，她找到大药房要求退货，但大药房说只能先拿到厂家检测，等20多天出结果再说。陈女士每天都要给母亲测量血压，无法长时间地等待，便要求大药房退货，但大药房不同意没有经过检测就退货。无奈之下，陈女士只好来到西城区消协牛街分会投诉。

消协工作人员在认真听取了消费者的陈述后，立即联系大药房负责人说明情况，要求尽快解决此事。经工作人员耐心调解，大药房最后终于同意为消费者退货。陈女士拿到退货款后，当即给消协工作人员表示非常感谢。

(西城区消协)

## 投诉不能隐瞒事实真相

日前，消费者刘女士向海淀区消协北下关分会反映：通过中介公司公司，她于2011年9月20日租赁了一套两居室，于今年9月19日租期已满。刘女士交接房屋后，经营者不予退还押金。北下关分会接诉后了解到，消费者在交接房屋时，分别将屋内大小（单人、双人各一个）席梦思床垫搬走占为己有；且房屋卫生极差，并且迟交房屋钥匙2天，但消协的介入调查使得经营者改变了解决问题的态度，经营者表示，3600元押金可以退还3000元，消费者不予认可。在消协调解过程中，消费者对经营者关于房屋卫生差、迟交房屋钥匙、拿走床垫的三项指责均认可。经过调解：消费者将两个床垫交还给经营者后，经营者退还押金3300元，双方对调解结果都表示满意。

# 网络消费的法律维权途径

本期主持：葛友山



北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任，北京市中银律师事务所高级合伙人

2012年8月以京东商城为首的“京东军团”和以苏宁易购为首的“苏宁军团”唇枪舌剑，隔空喊话；消费者一早盯上双方网站，不断比价，忙着下单；其他网站不甘寂寞，纷纷推出比价服务，把苏宁、国美、京东、当当等卖电器的网站全找来，现在价格和以前价格全翻出来“一次比个够”，然而通过比价后发现，三大电商均未信守降价承诺，网友称“低价狂潮”实为忽悠。事实证明所谓电商大战，不过是有一场以降价为名的营销活动。所谓降价其实是先注水再降价格欺骗顾客；降价了却缺货，让你想买也买不成；京东热门商品的缺货率高达29.63%；限时五折抢购，结果却服务器崩溃网页装死，类似问题多次出现，真正受到伤害的是消费者。隐藏在这些问题背后的是严重的道德缺失和法律制约的缺失。我国网络购物发展步子迈得太大太快，以至于忽略了重要的网络立法制约。如果再不加强网络道德建设，没有一个可信的、健康的网络法制环境和维权方式，我国网络购物将在错误的道路上越走越远。

## 一、网络购物中消费者维权的尴尬现状

### 经营者强势地位体现在：

1 经营者利用网络平台的虚拟性来逃避各种实名认证的规制行为，如用多个名称，网址，在自己的工商备案登记中写正在变更受理中等。

2 经营者不以真实姓名交易，消费者发现问题，难以找到商家。监管部门也由于无法得知经营者真实身份而不能对其进行查处。

3 霸王条款，往往声明不承担三包，没有退换货，不随产品开具收款凭证等，发生纠纷时，消费者重要证据无法获取。

### 消费者弱势地位体现在：

1 消费者对商家的情况和经营实力不够了解，经营者是否能提供其承诺的商品和服务，消费者无从得知。

2 由于信息偏差，消费者对产品的了解有限，对产品的实际质量和产品本身可能存在的瑕疵无法得知。

3 现在诉讼法中也少了对网络消费者权益的规定，网络消费者请求

司法救济在一定程度上受到了限制。

## 二、网络购物纠纷存在的法律问题

1 责任主体确认难。小张通过某银行的信用卡网站向某公司订购了一台数码相机，价款为3500元。过了一个多月，小张仍然没有收到数码相机，上网一查询，却查不到该公司的住所地，该网站也拒绝赔偿损失。感觉上当受骗的小张，想向法院提起诉讼，却不知道谁是责任承担主体。

《消费法》第二十一条规定：“经营者应当标明其真实名称和标记。租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明真实名称和标记。”传统交易环境下，商店里的营业执照表明了经营者的身份和经营场所，交易对象一目了然。而在网络交易环境下，销售商只对商品的品质进行简单说明和外观平面展示，然后告知消费者银行帐号和购物电话。至于生产该产品的企业名称、产地、经营者，消费者很难在网上看到。一旦商品发生毁损或者不能满足使用需求，消费者是该找网站经营者、商品经营者还是厂家？如果他们相互推诿，消费者该怎么办？显然，责任主体的不确定，导致交易中吃亏的永远是消费者。

**2** 确认管辖法院难。小刘在一家知名购物网站拍下了一根限量版的  
手工项链，并提交了订单而且通过了网站审核。在查无音讯近七天后，小刘查看配送流程却显示“分站取消订单”。换言之，小刘在毫不知情的情况下遭遇“被撤单”。小刘要求该网站继续履行合同遭到拒绝后，决定向法院提起诉讼，却不知道向哪个法院递交起诉状。

因合同履行引发的纠纷，由哪个法院管辖，我国《民事诉讼法》第24条作了如下规定：“因合同纠纷提起的诉讼，由被告住所地和合同履行地人民法院管辖。”传统商品交易中，被告住所地和合同履行地一般都很容易确认。但因网络购物引发的诉讼，确认管辖法院是件不简单的事情：一是被告住所地确认难。上文分析了责任主体不明确，必会使被告住所地无法确定。当事人要选准管辖法院，必须要花费大量的时间、精力和金钱。这无疑对消费者是不现实的，而且有可能费力不讨好；二是履行地确认难。网上交易、货到付款，买卖双方对运费都有商量，此种情形履行地按照合同法的规定确认并不难，难就难在电子交易。因为电子交易不需要运费，卖方直接将商品发到买方的电子邮箱中，如果买方在电子邮箱注册地收到商品，也不存在履行地确认困难，问题是如果买方是在外地打开邮箱收到商品的，此时履行地到底是算邮箱注册地还是商品打开地，不好确认。

**3** 举证困难。小高在某专卖各种名牌化妆品的团购网站上购买了几十盒某品牌化妆品。货到后，小高发现自己花了几百元钱买来的竟是残次品，该化妆品与该网站宣传的相去甚远，根本不具有“祛斑美白”的效果，小高要求退货遭到拒绝后，向法院提起诉讼，

却不知道该向法院提交哪些证据。

《民事诉讼法》第68条规定：“书证应当提交原件，物证应当提交原物，提交原件或原物确有困难的，可以提交复制品、照片、副本、节录本。”这一举证规则为网络购物中消费者举证设置了障碍。“消费者在网上购物是通过互联网完成一系列交易的，一旦形成纠纷，负有举证责任的消费者就不得不从电脑上调取这些数据凭证。这些通过电子形成的证据，能否作为原件？在理论界认识不一。”究竟是买方电脑中的数据备份与留存还是卖方计算机中的数据备份或留存算是电子证据的原件？而且这些数据极易被修改、删除，其真实性难以确定。要求消费者对证据的原件和真实性加以证明，对消费者非常不利。

**4** 霸王条款普遍存在。小王通过某购物网站“秒杀”购买了一次某商家低价促销的手机。其后，小王经发现这款手机通话音质很差，根本听不清楚，多次要求该商家退货。该商家客服人员告诉他，网站交易条款明确规定：售出产品只换不退。小王对自己能否要求该商家赔偿损失没有把握。

当前大多数购物网站要求网购消费者必须经过注册并同意交易协议后方可成为网站会员，否则不具备交易资格。一些商家便以电子格式合同方式作出一些对消费者不公平、不合理的规定，以此来减轻、免除其义务或者排除、限制消费者权利，达到规避法律责任的目的。

### 三、网络消费的法律维权途径

#### 1、明确责任主体

网络经营者要进行实名登记，必须履行真实身份的披露义务，这与我国《消费者权益保护法》规定的经营者有标识义务相一致，这使为消费者维权提

《民事诉讼法》第68条规定：“书证应当提交原件，物证应当提交原物，提交原件或原物确有困难的，可以提交复制品、照片、副本、节录本。”这一举证规则为网络购物中消费者举证设置了障碍。

供了可能。

根据《消费者权益保护法》规定，消费者可以向经营者或服务者要求赔偿，所以消费者在网络购物中发生了纠纷，有权要求网站经营者或网络商品经营者赔偿。购物网站是用户直接交易和接触的对象，其交易的订单具有类似合同的效力。而商品经营者是商品的制造者或服务的最终提供者，也是应该而实际上未能为消费者正常提供服务的主体。只是目前，法律上对网站经营者和线下商家在责任归属上还没统一的标准。

我国《民事诉讼法》第一百零八条规定起诉时“有明确的被告”。在网络交易环境下，网络销售商一般仅告诉银行汇款账号，而不履行告知企业名称等义务。为了厘清当出现纠纷时的责任主体，消费者在购物前应充分了解网络经销商的相关信息：一是查清网络经销商的名称，住所地和公司注册地，实际联系地址及联系电话；二是要查清网络经销商的资质及资信能力，尽量选择具有相应网络经营资质、资产规模较大、信誉记录良好的网络经销商。

如果消费者发现网络销售商涉嫌欺诈的，可以向公安部门举报或者向消费者协会投诉，如果发现网络销售商涉嫌诈骗犯罪的，可以立即向公安部门提供线索报案。当提供网络交易平台的网站因监管不力而导致网络销售商因提供虚假信息而侵犯消费者的知情权甚至造成消费者人身损害或财产损失时，消费者可提起诉讼，要求该网站与网络销售商承担连带赔偿责任。

## 2、确认网络维权管辖地

基于保护消费者权益的考虑，世界各国对消费者合同纠纷一般多实行保护性管辖，即由消费者住所地的法院专属管辖。至于网络消费合同是否适用消

费者住所地管辖原则，各国有不同的看法。我国法律也并没有对此作出专门规定，实践中通常适用民法的一般规定，即由被告住所地或合同履行地法院管辖，也可以协议管辖，显然我国立法既不符合国际有关消费者合同纠纷管辖的一般原则，也不利于消费者权益的保护。

对于网络交易中的合同纠纷案件，借鉴国外关于消费者合同纠纷的保护性管辖，结合我国民事诉讼法管辖的一般规定，由发生违法行为的网站的经营



者、违法行为人住所地管辖，也可以由权益受到侵害的消费者所在地管辖；对于网络交易中的侵权案件，以侵权行为实施地管辖为一般，以侵权结果发生地管辖为补充，由此而来诉讼过程将变的简便。当然，从现实角度出发，消费者自身要提高认识，在购物前要明确被告所在地或公司注册地，消费者可通过当地工商部门、消费者协会等部门查询，也可以向已经与网络销售商联系过的消费者联系，还可以通过网络新闻以及各种通讯渠道进行了解。网购时要事先明确合同履行地。最好双方约定管辖的法院，消费者要尽量选择自己方便诉讼的法院。

## 3、明确证据的取得、保管和举证责任的分配

消费者在消费过程中要提高保护自己和防范风险的意识，注意消费细节。消费过程是法院认定网络销售商是否存在过错，是否承担责任的关键时间点，在这个过程中形成的证据有可能对诉讼起到关键作用。消费者要有证据意识，要向网络销售商索要发票，并注意保留与网络销售商的聊天记录、电子交换凭证、物流取货单据等证据。在各种证据中，原始的书面证据效力较高，而录音证据、证人证言法院则很难单独定案。因此，如果网络销售商做出任何承诺或者宣传、介绍该产品，建议消费者采取公证等方式，由公证机关利用先进的电子设备固定证据，以便作为将来索赔的证据。

另外，鉴于消费者在证据调取上的弱势地位，建议网络购物纠纷中由经营者承担举证责任，即举证责任倒置。立法者应当进一步扩大举证责任倒置的范围，将网上购物包括在内。

## 4、有的放矢，防范“霸王条款”

《合同违法行为监督处理办法》第九条规定，经营者不得在格式条款中免除自己因违约依法应当承担的违约责任。诸如“只换不退”、“单方任意解除合同”等“霸王条款”对消费者而言显失公平，没有法律效力。商家提供的格式条款应该醒目，并应尽合理提示及说明义务，否则该条款不能作为合同条款。网购消费者在网购之前，应仔细阅读有关合同条款，对条款中明显不合理的规定可以向经营者提出质疑或者向消费者协会相关部门进行投诉，也可以通过媒体、网络等渠道进行举报。消费者因“霸王条款”权利遭受侵害的，可要求法院确认该条款无效，并请求损害赔偿。

# 试论服务行业的消费者权益保护

随着我国社会的整体进步，服务业在国民经济中占据着越来越重要的位置。在服务业社会化进程不断加快的过程中，它与人们生活的联系也越来越加紧密。而我国法律对于服务业消费者维权的问题却没有系统的规定。而且服务行业里充斥着所谓的国际惯例、格式合同、霸王条款等等涉及消费者权益的问题，如何解决我国服务领域存在的这些问题，对于我国经济领域的稳定发展和共建和谐社会有很大的影响。以我国服务行业存在的潜规则为视角来分析我国服务行业存在的问题以及如何保护消费者的合法权益。

## 1 我国服务行业存在的一些行业潜规则

传统服务业主要指包括餐饮、洗浴等为了满足终端消费者衣食住行需要的服务门类，现代服务业还要包括金融、物流、科技、网络等非直接为最终消费提供服务的部门。在我国服务行业中存在的行业潜规则主要表现为以下现象：保险公司“无限”免责；包月上网要承诺当老用户；中午12点前不退房要加钱；消毒碗筷要另外收费；食品生产日期与标注日期不符；娱乐场所不允许自带酒水；要底片必须另外加钱；老人孩子参团旅游要加价；特价商品不可退货；以最终解释权为商场免责；已售商品包装完整才能退换；处理商品不明示

处理理由；美容健身会员卡不准退；快递以消费者签字为由免责；挂失信用卡要收费；维修手机零件以次充好等等。

## 2 对完善我国服务行业消费者权益保护制度的几点建议

我国市场经济的快速发展，特别是在与国际经济广泛接轨过程中，消费领域出现了向各类服务业，尤其是新兴服务业拓展的新趋势，服务业消费者权益保护方面也出现了许多新问题和新情况，严重地影响了市场秩序的稳定。笔者对完善我国服务行业消费者权益保护制度提出自己的几点建议。

### （一）立法方面。

立法问题应摆到消保工作的重要位置上来。作为消费者在接受服务出了问题时想讨个说法，而执法部门也想给消费者一个公道，但许多情况下，执法人员拿不出相应的法律、法规条文来支持具体的行政行为。

### 1. 法律、法规进一步完善，建立统一完善的立法体系。

一是加快服务领域监管法律、法规建设，努力构建较为完善的规章制度体系。在实体法方面，我国虽然已先后颁布了一系列保护消费者权益的法律法

规，但是涉及服务领域保护消费者权益的法律法规却很少。而且有些法规和条例在实践中缺乏一定的协调力，法律效力也不高，对损害消费者权益的案件处理和打击的力度不够，威慑力不足。

二是除了国家要在总体上加快服务领域的立法外，各地、各部门的立法立规建设须依法同步进行，并与国家立法相统一，形成统一完整的法律体系。

三是制定统一的服务规范和服务标准及行业规范和行业标准。由于服务行业没有统一的服务标准和行业规范，经营者是各自为规，服务业行业规范、行业标准混乱，从而使消费者权益受到侵害而无从保障。目前，当务之急是要适应经济发展的需要，进一步完善法律法规体系，依法制定统一的服务规范和服务标准，以及行业规范和行业标准。

### 2. 法律责任进一步细化

一是要明确规定精神损害赔偿从服务行业的性质来看，消费者进行的是无形产品的消费，服务与消费一般都是同步进行，不易恢复原状，抽象价值难以估量，消费者权益受到侵害时，不仅是身体和物质上损害，更

是精神上的损害。如你在理发时，头发理坏了，不仅会影响你的心情，而且会影响你的形象，甚至会影响到你的生活和工作。在这种情况下，很难再恢复原状，对消费者造成了精神上的损害，理应得到精神损害赔偿。因此对于服务行业精神消费的保护已是迫在眉睫了。

二是举证责任问题。就举证责任方面应进一步扩大涉及具体服务消费领域的举证责任倒置的范围，切实保护消费者的利益。如在网络游戏、电信服务中，由于这些产业属于技术性行业，消费者与服务商之间存在技术信息不对称的情况。遇到消费者投诉，服务商可以举出服务器出问题、技术故障、技术原因查不到、他人非法盗取密码等原因推卸责任。如果消费者要进一步投诉、申诉乃至上法院请求判决，都存在一个“谁主张谁举证”的问题。而在此类消费纠纷中，消费者根本没有能力掌握那些程序和技术，要证明服务商所称的“服务器出问题”为谎言，可谓天方夜谭。因此，在此类技术性强的服务行业中，应当尝试使用“举证责任倒置”的程序保障，来保护消费者权益。

## （二）加强执法力度。

### 1. 加强保护服务行业消费者权益的行政执法职能。

加强行政职能部门之间的协作和配合，做到以较少的社会投入，更好地保护服务行业消费者权益。例如，我国一些城市中设立“12315”联动行动，即公安、医疗、工商、税务等部门联合执法，减少投入，切实方便消费者。将实施服务行业消费者保护政策和执法的职责赋予一个统一的主管部门，并且授权其统

一协调有关部门服务业消费者保护的行动和政策，根据消费者争议面广、量大、小额争议多等特点，赋予消费者保护主管部门对消费者争议的裁决权，以提高消费者争议的解决效率。当事人不服裁决的，可以提起行政诉讼。

### 2. 提高执法人员的基本素质

目前，少数中介组织(如鉴定单位)、执法人员自律性差，更有甚者知法犯法，使消费者投诉取证极为困难。因此，一方面要加强中介、执法人员的职业道德教育；另一方面逐步实行中介组织、执法人员执业后果的连带责任制度，对玩忽职守、出具假证明者给予严厉打击，从本质上提高执法效率。

## （三）加强监督工作，完善消费者权益保护。

1. 加强法律监督工作加快服务领域监管法律、法规建设，努力构建较为完善的规章制度体系。法律监督包括立法监督和司法监督，前者是指各级人民代表大会及其常委会对《消费者权益保护法》及其他有关保护消费者权益的法律法规的贯彻执行进行监督检查，后者是指各级司法机关加强对消费者权益争议案件的审理工作，加强对服务的监管。

### 2. 加强政府的监管工作

一是加强专业执照管理。政府应对某些服务质量关系重大，而一般消费者又缺乏足够专业知识的服务业(如医疗、家电维修、美容、农机、农资等)，即易产生信息不对称的行业实

行专业执照管理，甄选合格人员，严格把关。

二是开展“维权反欺诈”行动，进一步加强服务消费领域维权工作。开展对公用公司和房屋租赁中介服务的检查，加强对餐饮、旅游、修理、美容美发等行业的监督。采用有效措施，制止经营者利用“霸王”格式合同、通知、声明、店堂告示等方法损害消费者权益。

### 3. 加强新闻监督和社会监督

在信息时代的今天，通过广播、电视、报刊等新闻媒介，充分发挥新闻媒介的监督作用，对服务行业侵犯消费者的违法案件进行曝光，形成强大的舆论威慑力量。同时利用社会传播媒介和消费者运动，广泛宣传消费者维权意识，形成“讲诚信、反欺诈”的社会风气，自觉抵制服务行业侵犯消费者权益的行为。在加强社会舆论监督的同时，政府机关应采取有效措施，发动社会组织和广大消费者，积极参与服务领域市场监督管理工作。

(东城分局消保科于洋)





## 电子商务中消费者权益保护工作存在的法律问题及对策研究

电子商务作为全球经济一体化背景下的全新的商业贸易交易行为，它完全超越了时间和空间的限制，增加了信息途径，扩大了交易范围，便捷了服务方式，提高了交易效率，降低了消费成本，为经营者和消费者提供了前所未有的机遇。随着计算机和通信技术的发展，这种交易模式逐渐受到了商家和消费者的青睐。据中国互联网信息中心（CNNIC）发布的《第27次中国互联网调查统计报告》显示，截至2011年5月，我国网民规模达到4.57亿，网购渗透率为40.6%。

然而，由于该领域非传统经济意义上的市场，这不仅对现行的法律法规和市场理论提出了挑战，也对我们参与监管的可控性带来了难题，使得电子商务交易安全、网络欺诈等问题日益突出，经营者与消费者之间的问题愈加严重，大大制约了我国电子商务进一步发展。因此，如何保护电子商务中消费者的合法权益，确保我国电子商务的健康、有序、快速发展，是我们面临的一个亟待解决的重要问题。

### 1 电子商务界定与交易类型

通常我们认为，电子商务是指在因特网开放的网络环境下，买卖双方基于浏览器或者服务器的应用方式，广泛地开展综合服务活动，实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线支付以及各种商务服务的一种新型的商业运营模式。

从交易的主体来看，电子商务主要可以分为以下四种类型：B2B，

即企业与企业之间的电子商务；B2C，即经营者和消费者之间的电子商务；C2C，即消费者与消费者之间通过互联网进行的交易；此外，随着电子政务的发展，出现了政府网上采购的活动，即G2B。其中，B2B和G2B并不涉及消费者权益保护问题，我们重点就B2C和C2C的电子商务活动中如何有效保护消费者的合法权益进行探讨。

## 2 电子商务交易行为存在的法律问题

### （一）我国电子商务的立法现状。

为了促进电子商务的健康发展，各国政府以及国际组织纷纷出台相关的法律法规对此进行规范，而我国现有的规范电子商务的法律法规中，对消费者权益保护的内容散见于《合同法》、《消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》等法律法规中，基本没有直接针对电子商务行为的规范，只是原则性地对商务活动和网络安全进行法律调整，对电子商务中的消费者权益保护工作可操作性不强，可以说，目前网上消费者权益的保护在我国还是一个盲点。

### （二）消费者权益保护中亟待解决的突出问题。

一是基本权利易被侵害。我国《消费者权益保护法》第二章规定了消费者的九项基本权利，但在近年来网络经营者使用的格式条款的约束，使得知情权、隐私权、自主选择权、安全权等消费者的权利大大受到了经营者的制约甚至剥夺。有关资料显示，2011年消费者协会受理的投诉中，电子商务位居

第一；而有关电子商务活动中霸王条款、实际商品与描述不符等问题的投诉，已从2004年的3%上升至2011年25%。由此可以看出，消费者的权利被侵害，网络欺诈行为已经成为电子商务领域侵害消费者权益最为严重的现象之一。

二是网络交易过于简单。2009年4月《中国互联网发展状况统计报告》的调查表明，对于网络购物的最大障碍，有47%的用户选择了“安全性得不到保障”，22%用户选择“网络上所提供的信息是否可靠”。在我国安全的电子系统、可靠的通信网络、信用电子支付工具等现状则令人堪忧：病毒黑客侵袭、拦截获取信息、信用卡号码、个人身份证号码等资料不当披露或使用都成为了消费者关注的焦点。因此，信息安全、交易安全、隐私的保护是消费者在网络购物中优先考虑的问题。

三是责任主体难以确认。网络交易不同于传统经营，消费者不能直接通过店堂悬挂的营业执照对经营者姓名、经营场所地址等信息一目了然。若因产品产生纠纷，消费者仅持有的销售商银行汇款账号和服务电话，而不知该销售商是否在工商部门注册登记、是否独立承担民事责任、注册资金、公司地址等信息，就很难确认责任主体，给消费者投诉带来很大困难。

四是维权成本较高。网络购物涉及的产品金额大多不高，有的甚至几元、几十元。如果单纯从保护自身权益考虑，消费者通过诉讼途径解决纠纷将得不偿失，导致赢了官司输了钱

的结局。同时对法院来说异地取证也会大大增加诉讼成本，造成司法资源严重浪费。

因此，只有网络安全、网络自由和网络平等这三者之间实现合理的平衡，才是电子商务健康、有序、高速发展的成功标志。

## 3 完善电子商务中消费者权益保护的思考

为了在电子商务领域确保法治的实施，电子商务行为规范必须满足三个条件：一是为行为主体提供一定程度的安全保障；二是所确定的行为责任是可以预见的；三是相关的规则条理清晰且易于精确的界定。在这种行为规范的基础上，我们才能通过完善法规、行政监管、第三方评价、争议解决等途径促进我们电子商务领域的健康、有序、快速发展。

### （一）建立和完善相关法律、法规。

基于网络发展的特点和实践对立法的迫切需要，我国应建立和完善电子商务交易方面的相关法律、法规，就权利与义务、合同模式、赔偿责任承担主体、纠纷处理机制及赔付途径上作出规定。我们充分考虑电子商务基本特性，制定一个纲领性的法规，也可以针对某一个领域的特征，制定单行法予以协调。同时，积极进行法规体系建设和系列配套政策制定，构建有利于电子商务发展的法治环境，确保行政执法具备现实性及可操作性。

### （二）加强行政监管技术能力和管控能力。

政府管制是促进电子商务健康、稳定发展的重要手段。在市场经济不

发达的阶段,政府强有力的监管对减少消费者权益损害事件的发生起到了重要的作用。因此,积极探索市场监管体制改革,进一步优化政府组织结构,理顺部门间职责关系,消除各部门的业务分割,推动建立职能有机统一的电子商务监管体制,进一步降低政府成本,提高监管效能。我们可从以下几个方面着手:

一是构建行政部门间统筹协调平台。通过网络技术传播性、关联性、交互性的特点入手,着力构建网络监管信息系统平台。一方面实现信息资源共享,统一归集电子商务监管信息;另一方面实现执法资源共享,准确定位,共同协作,提升各部门在网络商品交易行为监管中的效能。

二是实行市场准入和网络认证制度。要求从事电子商务交易的企业必须获得网络认证资格,通过实名注册,从而合法在网上从事经营活动。根据经营者的规模、信誉等分门别类进行准入许可实现网络认证,从源头上控制网络经营企业的发展,使电子商务行业更加规范化、制度化,减少欺诈行为发生的可能,保障消费者的合法权益。

三是发挥信用体系在电子商务监管中的积极作用。建立包括基本信息、资质证明、产品信息、信用状况电子商务企业信用数据库,获取申诉举报、行政处罚、行政指导等数据,对其信用进行动态核定,强化信用等级管理和公开,使消费者与经营者之间更加透明化,实现监管执法与规范发展的良性循环。

四是加强对重点行业、重点网站、重点商品或服务的网巡力度。针对电子商务基础数据的急速攀升,我们应着力

关注重点行业、重要网站、重点商品或服务的巡查力度,在引导经营者自律诚信经营的同时,规制不公平的商业行为。一旦发现经营行为中涉及侵害消费者合法权益、不正当竞争行为等违法行为时,要严惩打击,以维护市场经济秩序和社会稳定发展。

### (三) 引入第三方担保和评价机制。

我国尚无专门从事信誉评价的权威机构,但从国情来看,符合一定条件的组织更能体现权威性和中立性,能够对电子商务领域经营者的商誉评价做出权威和公正评价,成为授权的信誉评价主体。目前,消费者协会、中立方的电子商务认证机构具备这样的能力,可以作为商誉评价主体。保证信用评价体系的可信度,防止出现恶意评价及互换好评等情况的发生。

### (四) 完善网络交易的争议解决机制。

相对于快速发展的网络经济,网络购物的售后服务明显滞后。高风险的网络购物如果没有有效的退换货制度作为保障,那么消费者的合法权益很难得以实现,进而降低网络购物的兴趣和行业的发展进程。因此,营造规范的网络法律环境,可以从三个方面考虑:

一是大力推行七天无条件退换货制度。基于在线交易只能通过商品描述、图片、购买记录等获知途径,因而应在网络环境中赋予消费者更大的退货权。欧盟《消费者保护(远距离销售)规制》中规定了消费者的7日的冷却期;我国台湾地区把网络购物解释为邮购买卖,规定消费者在收到商品后七日内有权无条件退换商品。这样的规定对于我国退换货只在法律

规定或合同约定下履行退货义务有重要的借鉴作用。

二是建立消费者权益保证金制度。这样既解决了消费者维权争议标的较小,维权成本过高的问题,又大大降低了相关部门的行政成本。建立专项基金,由金融系统进行监督管理,专用于企业在经营过程中出现侵权问题进行赔付,包括标的损失、合理诉讼费、代理费、交通费、误工费、电话费、食宿费、邮寄费等所有开支,这样才能最大限度地保护消费者的利益。

三是设立权威网络在线投诉平台。设立专门的网络消费侵权投诉渠道,一经消费者投诉,投诉信息会自动转发至经营者所在地的管辖部门,以便快速协商解决消费纠纷。这样的方式有利于消费者缩短办事时间,也便于相关部门提高工作效率。

(朝阳分局消保科 张雪)



## 你家的热水器安全么？

近来或许是天气原因，许多消费者家中的热水器都发起了“小脾气”，事故频发，有坠落的，有遭雷击的，有爆炸伤人的，也有漏水漏电的……那么，这些隐患能否避免？在这里，我们搜集了一些近期热水器安全事件并进行解读，以提醒消费者及时避免这些隐患，安全使用热水器。

### 太阳能热水器“从天而降”

近日有媒体报道称，7月12日下午，浙江某地狂风大作，大雨倾盆。一家理发店门前突然传来“砰”的一声巨响，一台太阳能热水器从天而降砸到了路边停放着的一辆汽车上。据该理发店一位店员介绍，当时他就在店内，风很大，雨也不小，热水器肯定是因为风太大而吹落的，幸好车上没人，要不伤到人的话问题就严重了。据了解，该太阳能热水器架子已被摔烂，集热管被摔得粉碎。

▼ **点评：**在有些城市，特别是夏天，出现强对流天气的情况比较常见，经常有消费者家中摆放在阳台的花盆被吹走、屋顶的太阳能热水器或者房屋外墙上挂着的空调室外机被吹落等等，因此，消费者一定要提前做好预防。倘若太阳能热水器固定的螺丝或者支架生锈，一定要联系厂家售后人员加固，一旦被风吹落，损失的不仅是热水器，倘若砸到人，后果不堪设想。此外，对于一些经常会遇到台风的



### Focus

**倘若太阳能热水器固定的螺丝或者支架生锈，一定要联系厂家售后人员加固，一旦被风吹落，损失的不仅是热水器，倘若砸到人，后果不堪设想**

太阳能热水器。

### 燃气热水器爆炸弹飞使用者

7月2日上午，上海杨浦区辽源西路一住宅底层内，一位女士使用燃气热水器洗澡时突然发生爆炸，爆炸的冲击波将30平方米左右的砖木结构的底层楼房彻底“贯通”。有目击者称，事发时，该年轻女士也被燃气热水器爆炸的气流弹出屋外，身上多处被灼伤。此外，爆炸导致该住宅北面一名10岁男童左脑偏后位置受轻伤，附近马路上也有人被爆炸所产生的抛射物击中受伤。

▼ **点评：**因为即开即出热水，许多人都喜欢使用燃气热水器，但近年来燃气热水器发生爆炸、废气中毒的事件时有发生，因此在选购和安装时一定要多加注意。首先，要选择知名厂家生产的带有报警功能的产品；其次，热水器的燃烧装置要尽可能安装在浴室之外，只将水控阀和喷头留在浴室

### 不合格电热水器竟然漏电

今年3月份，山东一位消费者于先生家新安了一台热水器，因为是第一次使用，在给宠物狗洗澡时发现一接触到水，该宠物身上的毛立刻竖了起来，原来是热水器漏电。于先生开始以为家里的电路有问题，立即找到小区物业的电工前来查看，查看结果显示电路正常，

漏电的是电热水器。于先生找到商家要求赔偿，商家却说该电热水器是品牌产品，证照齐全，不会有质量问题，拒绝赔偿。最后在当地消协的帮助下，商家全额退货并赔偿于先生200元。

▼ **点评：**因为电热水器漏电的事故常有发生，有产品质量存在问题的，也

有家中电路导致的。一旦发生问题，厂家经常推卸责任，因此建议消费者在选购电热水器时，一定要到正规的卖场去购买，最好选择口碑较好的品牌，不要贪图便宜，并保留好相关购物票据。此外，不管电热水器标榜的多么安全，消费都要断掉电源后再使用热水器，以免造成伤害。 摘自《中国消费者报》)

## 设计复杂难清洁 灯光过亮伤眼睛 居室少装水晶灯

华丽的水晶灯受到不少人喜爱，然而由于水晶灯设计得繁复，难以清洁，灯光明亮刺眼，甚至假水晶灯遍布市场，专家提醒，普通家庭装修选购水晶灯要谨慎。

水晶灯设计得较繁复，不便于清洁。使用一段时间后，人们面对积满灰尘的水晶灯往往束手无策：冒然自行清洗，很可能损坏灯具；找厂家，可多数厂家的售后服务只负责维修，通常不提供清洗服务；找家政公司，由于水晶灯易损坏，需要承担较大风险，多数家政公司都不愿承接这个工作。少数家政公司提出，只愿意提供清洗服务，而水晶灯的拆卸及安装则要消费者自行完成。

水晶灯太亮，灯光刺眼，影响健康。家里有老人、孩子，尽量不装太亮的灯具，卧室更不能装水晶灯。太亮的灯光对于发育期的儿童视力会造成损伤；而老人经常要起夜，半夜睡眠惺忪的状态下打开太亮的灯具，

会伤害眼睛。此外，使用时间长了，万一灯泡坏了，不仅难修理，想要替换也难找到合适的。

假货横行，稍不留神就会被骗。水晶灯的价格很大程度上由水晶决定。虽然目前水晶灯使用的多为人造水晶，但品质也相差很大。一些不法商家用玻璃“以假乱真”，不明就里的消费者很容易买到假货。

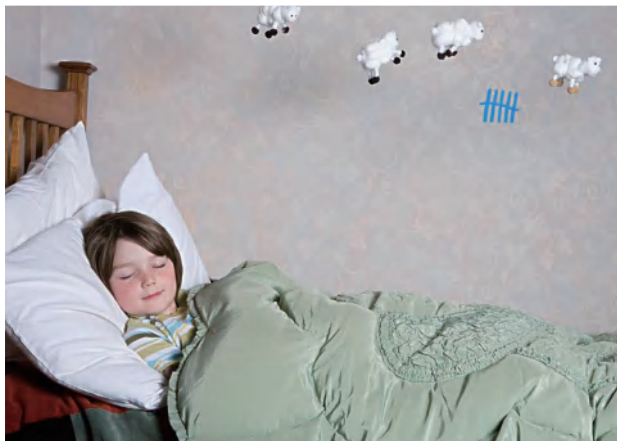
如果确实喜欢水晶灯，轻舟装饰北京分公司技术总监孙培都表示，可以根据以下4点来选购：一是在正规的灯具城和知名建材城购买，不要选择各类灯型都有的“大杂烩”店；二

是看价格，低于1000元的水晶灯品质可能缺乏保障，尽量不要选购；三是登陆工商局网站或厂家的官方网站查询其资质；四是查看水晶灯的包装信息与装箱单上的信息是否相符。（张静）



专家提醒消费者——

## 冬天不用盖太厚被子



冬天寒夜漫漫，有的人怕睡觉着凉，盖上又厚又沉的被子保暖。事实上，冬天棉被盖太沉反而会影响睡眠质量及身体健康。

首先，盖着厚被子睡觉，人会有压迫感，不能放松全身，因而无法睡

得香甜；其次，冬天开窗少，室内氧气含量相对小，厚棉被压在胸上，会造成轻微的缺氧；厚棉被灰尘多，吸入呼吸道会对呼吸道黏膜造成一定的伤害，尤其是患肺病的人，更容易引起疾病复发；厚棉被透气性不好，虽然晚上暖和了，但也会使毛孔打开，第二天起床更容易受风寒。

冬季最好盖羊毛被或羽绒被。羊毛被吸湿透气，具有高保温性和良好的

弹性，而且不易产生静电，非常适合惧寒、体弱、多汗者冬天盖。而羽绒被轻、柔、软，吸湿性、透汗性好，不会有压迫感，适宜各类人群，尤其是高血压心脏病患者、血液循环不良的人及老人、儿童、孕妇。最好选择含绒率50%以上的鹅绒被，如果单盖一个鹅绒被觉得不够暖，可在上面加一条薄毛毯。

另外，冬季空气流通差，所以夜间睡觉千万不要用被子盖住口鼻，以免呼吸不畅；身体四周要掖好，以免漏风；肩膀和四肢不要露在外面，以免受凉。冬天不建议裸睡，但睡衣也不能太厚，否则会影响舒适度。建议选择宽松肥大的睡衣，有利于肌肉放松和血液循环。面料以自然织物为主，如透气吸潮性能良好的棉布、针织布。

## 热水袋放脚底更暖和

入冬后天气渐冷，老式热水袋、新式电热毯、暖手炉等保暖设施开始被人们重新利用起来。然而，夜里长时间使用电热毯，人体自身产生热量的能力会降低，稍有不慎，很容易着凉。而且，电热毯会使体内水分和盐分明显丢失，容易出现口干、咽痛、舌燥、鼻孔出血、皮肤瘙痒以及大便秘结等症状。而用热水袋时，随着其温度逐渐下降，人体需要源源不断地产生更多热量来维持温度，以有效提高人体对寒冷的抵御能力。而且，被

窝内温度基本恒定，也避免了睡眠过程中人体水分、盐分的过度流失。

此外，将热水袋放在脚底，取暖效果更好。医学研究表明，人的两脚离心脏较远，血液供应少，再加上脚部脂肪层很薄，局部温度常常较低。而足部又是足三阴经、足三阳经的起止点，与全身脏腑经络均有密切关系，如果睡觉时把热水袋置于脚底，能温暖足部经络，促进气血流通，使热量到达全身各处。

据《生命时报》



## 暖气罩最好拆掉

很多住了几年、十几年的老房子常出现各种问题，其中暖气不够热就是在冬天常犯的通病。除了暖气本身的“硬伤”，还有不少人为制造的麻烦。由于老房子的暖气大多是铸铁的，生冷突兀，不少人都用暖气罩将其包起来，显得更美观。

暖气罩除了铝合金、铁艺等材质外，多数是木质框架。本来是为了美观，却极易产生各种问题：暖气罩将暖气片包住，在很大程度上影响散热；不少暖气罩都是人造板材，其中含有甲醛、苯等有害物，将其包在暖气外，无疑会使冬季相对封闭

的室内环境污染加重；暖气罩占用较多空间，不容易清洁，加上周围温度较高，容易聚集细菌、蟑螂等。

国家建筑材料工业建筑五金水暖产品质量监督检验测试中心水暖卫浴实验室主任赵钢表示，目前陈旧笨重的铸铁式暖气片已经过时了，取而代之的是各种钢结构暖气片。如果您近期打算重新装修，可以在物业和专业水暖人士的帮助下更换新式暖气片。即使并不打算重新装修，最好也把暖气罩拆掉。

（周霞）



## 冬季学会正确使用加湿器

冬天到了，室内空气异常干燥，不少人会感觉每天起床时咽喉干痛、皮肤干痒，有的人甚至会流鼻血，所以超市加湿器成为热卖产品。究竟怎样使用加湿器才算科学？山东省蒙阴消费提醒广大消费者，加湿器是冬季使用频率较高的小家电，要想让它恪尽职守，长期效劳，正确使用很重要。

一、加湿器最好每天换水，每周清洗。家用加湿器应每天换水，而且最好一周清洗一次，以防水中的微生物散布到空气中，给你的健康带来威胁！

二、患有有关节炎、糖尿病的人要慎用空气加湿器。因为潮湿的空气会加重该类病人的病情，若该类病人确实需要



使用加湿器，应与专科医生进行沟通，确定合适的湿度，以便稳定病情。千万不能自作主张，想用就用！

三、要根据天气情况、室内外的温度调节加湿器的湿度。使用加湿器的家庭，不妨同时买一个湿度计，可以定期观察室内空气的湿度情况，另外就是家用加湿器平时还要及时加水、定期换水、注意清洁。

四、不能直接将自来水加入加湿器中使用。因为自来水中含有很多矿物质，会对加湿器的蒸发器造成损害，所含的水碱也会影响加湿器的使用寿命，注入加湿器中的水最好是蒸馏水或凉白开水，因为经过处理后，水中所含杂质较少，人不会因为吸入杂质而引起呼吸道不适。

五、除了使用加湿器，在房间内挂条湿毛巾，或在角落里洒些水，也能增加房间的湿度。

（陈开梅）

## 冬天驾车养成好习惯

车主和读者特别关注冬季如何安全驾车的话题。为此，记者请来专家为读者解答冬季驾车常见问题，爱护车辆的您不妨仔细看看。

### 下坡必须减速 不要加速超越

消费者问：刚买的新车很宝贝，现在路滑不知驾驶时有哪些注意事项？

在市区行驶，驾驶员大都精神集中，而到了市郊由于车辆较少，驾驶员很容易放松警惕开快车，特别是行驶在下坡路段，很多驾驶员在下坡时的第一反应是车少加速，其实这时最容易发生交通事故。如果前方车辆突然刹车减速，可能导致后方车辆因为路滑而刹车不及追尾。也有驾驶员会想在车辆较少的时候越线超越卡车。



突然超越卡车的过程中，对方行驶过来的车辆驾驶员的视线可能会被卡车阻挡，从而导致正面碰撞，发生危险。

因此冬季在路况较好的路面上行驶即使车辆再少下坡也要减速，尽量不要加速超越。

### 转弯一定要减速 不可急打方向盘

消费者问：每当转弯时总感觉车子在“漂移”，请教转弯时有哪些注意事项？

转弯，一个看似简单的动作其实也蕴含很多学问。据长春市某汽车4S店售后服务总监李伯君师傅介绍：冬天路滑在转弯前应避免急刹车和急转弯，待缓慢降低车速后保持一定速度转弯，不能急打方向盘，

这易引起车轮失控，也是相当危险的；在转弯时要谦让直行车辆，不要与直行车辆抢行。

### 吹暖风用外循环 时不时开窗透气

消费者问：刚买的汽车，请问吹暖风是不是费油？

暖风与车辆油耗无关，不会增加油耗，暖风的工作原理就是当发动机水温升高后，利用鼓风机把水箱产生的热气吹进驾驶室内，而空调才是利用发动机来带动压缩机工作而产生油耗。

新手在使用暖风时应该开至“外循环”状态，以防止驾驶室内玻璃上雾；再者，长时间在密闭空间使用暖风会对人体呼吸系统造成伤害，特别是当车上有感冒患者时，更要开车窗透气，养成时不时开窗透气的习惯。

## 冬季汽车除雾小妙招

近日的冷空气不仅带来了潮湿阴冷，前挡风玻璃起雾的麻烦也随之而来，面对这个严重影响行车安全的老问题，本报将为您分享一些汽车除雾小妙招。

用干布或毛巾擦：最原始的办法，就是直接用干布擦拭玻璃。这种场面想必不少乘客都见识过：老司机们常备一条毛巾，趁着红绿灯停车时就使劲擦玻璃。虽然采用这种办法除雾的人不少，但却相对费劲，擦拭过后玻璃上还会留下痕迹，而且很快又会起

雾。而且一边开车一边擦还容易发生事故。

打开空调热风吹：网友贡献的方法是用空调热风除雾。事实上，汽车空调与家庭空调一样拥有热风功能。办法是先启动空调，将温度调至暖风，用空调热风来将车内雾气烘干。这样一来，不光是前挡风玻璃，四周的车窗也都明净透亮。

洗洁精配合干布擦：很多人都提到了用干布抹些洗洁精擦玻璃的方法。选个晴天，拿洗洁精兑水(1:6)，用海

绵均匀涂抹于车内玻璃上，等干了后用擦车毛巾擦干净，不留痕迹。一般情况下两到三周更新一次保持效果。

车窗留缝使空气对流：如果雾气不大的话，我们可以将两侧的车窗打开一条缝隙（正下雨的时候不能这样做），这样车内的空气进行对流，车内的温度慢慢接近车外温度，雾气就会散去。好处就是可以达到开冷气的效果且不增加油耗，但是这种方法不是所有情况下都能用的，比如寒冬和下雨的时候就不行。

# 摔瓷砖不破裂 用钥匙划地板 烧壁纸不冒烟 识破建材商的推销术

随着秋韵渐浓，“金九银十”的装修旺季来临。各商家都在尽力推销，装修常用的瓷砖、地板、壁纸等三大建材展厅前最为热闹。导购们使出各种手段证明产品品质，摔砖不破、钥匙刮地板、火烧壁纸……这些方法真的靠谱吗？我们请专家逐条解析，为您家装消费提供参考。

## 1. 摔砖不破硬度高

北京市西城区百安居瓷砖展厅前，一名导购将一块800×800规格的瓷砖立在地上，然后“啪”的一声推倒，拿起瓷砖让围观的消费者检验，经过一轮检查后发现没有破损，导购便由此得出结论：这样的瓷砖硬度最高。

**专家解析：**东鹏陶瓷零售直营部经理刘志雁告诉记者，这只是一种推销手段，没有科学依据，实际上，基本所有瓷砖这样推倒都不会碎，但只要在下面垫个物品，基本所有的瓷砖都会碎，因此实验毫无意义。

## 2. 瓷砖吸水密度低

导购人员将三块不同价格、品牌的瓷砖背面朝上排开、往上洒水，观察其吸水速度。吸水越快，瓷砖密度越低，铺贴时间长了，瓷砖吸收的脏水印会映到砖体表面，瓷砖下面也容易发霉。

**专家解析：**这个实验有一定可信度，同等材质的瓷砖，背面吸水越快、越多，其密度越小，但不同种类瓷砖没有可比性。市场上的瓷砖分釉面砖、玻化砖，烧制工艺不同，性能也有差异。一般来讲，釉面砖图案丰富，多铺贴于墙面，其本身有一定吸水性，铺贴之前也必须浸水。

## 3. 展厅铺砖做参考

每当问起瓷砖质量，总有导购指着自家展厅铺贴的瓷砖让消费者查验，展厅用的瓷砖没问题，就推断出产品质量好。

**专家解析：**用铺贴在店面的产品做说明有一定参考价值，但不是绝对的。即使同一种类瓷砖，不同炉的质量都可能存在差异，因此不能保证，展厅铺贴的瓷砖质量好，销售的产品就好。

## 4. 钥匙刮划耐磨度高

记者走到地板展区，见一名导购熟练地拿出一把钥匙，在一块地板上用力刮了几下，用抹布一擦，地板上没留下痕迹，以此证明其地板耐磨、质量好。

**专家解析：**国家林业局林产品质量检验检测中心（杭州）高级工程师方崇荣表示，这种方法不科学。钥匙的种类、刮划力度都是不确定的，没有统一标准。一般来讲，强化地板的耐磨度只要达到6000转以上就是合格的，消费者查看检测报告即可，不要盲目听信商家的宣传手段。

## 5. 滴水查验耐水性

将两块地板拼接起来，向缝隙处倒水，查看是否下渗，无下渗便证明地板的耐水性能好。

**专家解析：**这个实验有一定的可信度，但前提是在同一环保等级的地板之间进行。由于强化地板在生产过程中要用黏合剂进行粘接，黏合剂用得越多，其耐水性好，但环保等级相对较低；黏合剂用得少，基材相对疏松，耐水能力就稍差。

## 6. 火烧无烟环保好

壁纸在生产过程中不可避免使用黏合剂，使用过量则导致环保超标。卖场中经常有导购将壁纸的一角点燃，查看是否冒烟，是否闻到异味，没有的话就说明其环保性能好。

**专家解析：**中国建筑装饰装修材料协会墙纸分会办公室主任徐刚认为，这个实验对无纺布壁纸有一定可信度，点燃壁纸，无味无烟，且残留物为白色粉末，说明其环保性较好。不过壁纸种类很多，纸质、PVC材质、玻纤等不适合用燃烧来检验。

## 7. 笔迹易除抗污强

家居环境中壁纸清洁是个不小的问题，导购们用粉笔或铅笔在壁纸表面写字，然后用橡皮轻易擦除，证明其抗污性能好。

**专家解析：**这个实验不可信。一次写字后擦掉并不能证明其抗污性能好。一般来说，根据不同的壁纸产品种类，厂家会用不同的符号在标签上明示其抗污性能，消费者可以注意查看。

## 8. 湿布擦不掉着色好

五彩的壁纸使用久了，如果掉色，装饰效果难免大打折扣。导购们经常用一块蘸了水的抹布在壁纸表面来回擦，以证明壁纸着色好，生活中不容易掉色。

**专家解析：**对于布艺、PVC壁纸，这种方法可行。而纸质、玻纤材质的壁纸本身就不能擦洗。因此，挑选壁纸，还是要依照国家标准，查看检测报告。

（徐焱）

## 冬季装修有“三防”

消费者问：十一期间，卖场促销力度大，因此赶着买了好多建材，打算年底前把新家装修完。但是，最近听朋友说冬季不适合装修，也有人说只要工人认真做就没问题，不知道冬季装修到底跟其他季节有什么区别，需要注意什么？

业内专家：平时我们常说春秋季节最适宜装修，其实是相对的，只要材料质量合格，工人施工质量合格、态度认真，一般来讲，夏季和冬季也可以装修，不过还是有几点需要注意。

木门防开裂。木门的木板与门芯通常不是同种材质，而在同样条件下不同木材的收缩率不同，表面难免会开裂或变形；有的木门木材生长环境与使用环境相差较大，而在加工过程中没有



经过严格的蒸汽干燥处理，或表面封漆处理不好，就可能在外界湿度增加时，由于木材吸收过多水分，引起木门膨胀变形；现场制作的木门或门框与墙体连接处若处理不当，也容易出现裂缝。因此，木门要选质量合格的，尽量不在现场制作，在使用中尽量避免局部受热，厨卫等潮湿、高温的环境尽量不用木门。

胶黏剂、水泥要防冻。装修时，不少地方都要用

胶黏剂，如果装修时家里没通暖气，室温过低，胶的黏合功能就会降低，干得慢，影响施工进度和质量，也影响胶黏剂中化学物质的挥发。因此，最好保持胶黏剂处在5℃以上的室温，如果没有暖气，可以临时用其他的采暖措施。水泥对于铺贴瓷砖很重要，如果温度过低，瓷砖可能粘贴不牢。对于已铺好的瓷砖，如果室温骤降，可能影响水泥强度，瓷砖易脱落。因此，使用水泥时除了要保证室内温度外，还可以添加防冻剂。

实木地板防变形。实木地板是由整块木材加工而成，相对容易受环境影响热胀冷缩。冬季装修时，尤其要预留好地板板间的伸缩缝，一般以2毫米左右为宜，具体要结合所在地环境的温度、湿度而定。

（高白雪）

## 深色瓷砖辐射大

瓷砖是多数家庭装修的必需建材之一。然而如同天然石材一样，瓷砖辐射问题一直深受人们关心。釉面砖、玻化砖、深色的、浅色的，市场上的瓷砖种类繁多，到底哪种瓷砖辐射更大，装修时该如何选择？

这其中，釉面砖需多加注意。釉面瓷砖是在瓷砖基底上施以一层釉料，瓷砖表面色彩多样，图案和花纹丰富。由于釉面耐磨性较差，在家居装修装饰中，釉面砖多用于厨房和卫

生间的墙面。釉面瓷砖的原料大多来自天然矿物，主要是含钾矿物，如长石、云母、石英等，这些矿物中都含有一定的铀、钾等放射性物质。而这些放射性物质在经粉碎、高温、烧结等物理化学过程后仍有放射性。而对于瓷砖的釉面，室内环境检测相关专家介绍，为了使釉面砖表面光洁，易于清洗，厂家在釉面砖材料中加入了放射性较高的锆英砂，这却增加了釉面砖的放射性。

业内专家表示，相对来讲，深色釉面砖放射性污染最严重。颜色越深的瓷砖，含有的放射性物质越多，放射性就相对越大。具体来讲，在所有的釉面砖中，红色又最严重，如将军红、杜鹃红等的瓷砖放射性相对其他颜色更高。

针对大家担心的瓷砖越白辐射越大，主要是由于瓷砖里添加了锆原料。但孙培都表示，目前市场上已经很少见到特别白的瓷砖，这既不符合

家居装饰的科学性，耀眼的白色也不利于家居健康，还不耐脏，因此，商家也很少再费周折生产这种瓷砖产品。

不过，需要强调的是，瓷砖的辐射大小都是相对的。一般来讲，质量合

格的、品牌的瓷砖，辐射性都是可以放心的，消费者不必因此恐慌。在家居装修装饰中，只要适当注意尽量别大面积铺装深色，尤其红色釉面砖即可，既避免了辐射问题，又避免大面积使用深色

瓷砖带来的居室压抑感。同时，在购买产品时，还要注意向销售商索要瓷砖产品辐射性的检测报告，并将其标注在合同中，作为日后维权的依据。

（周霞）

## 教你几招鉴别问题蔬菜

食品安全“保卫战”是一场持久战，日常生活中学会鉴别安全食品非常重要，下面这几招鉴别问题蔬菜的方法，简单实用，值得学习。

### 生姜脏点好 毒生姜皮薄色浅发亮

不良商贩将品相不好的生姜用水浸泡后，使用有毒化工原料硫磺进行熏制，以便看起来更水嫩更黄亮，就像刚摘的一样。

**辨别方法：**

**看：**“脏”点的最好。姜在窖藏时埋在沙土里，要想买到放心的生姜，最好是上面沾点泥。正常的姜则颜色发暗、发干。

**闻：**就是检查生姜的表面有没有异味或硫磺味。

**尝：**抠一小块放嘴里尝一下，姜味不浓或味道改变的要慎买。因为硫磺熏制只会对姜皮造成影响，对姜肉影响不大，因此最好的方法是把所有的姜都去皮吃。

### 青豆色要均 毒青豆皮厚有异味

有批发商用焦亚硫酸钠、果绿等化工原料，将黄豆染成青豆大量批发，赚取其中差价。干黄豆染成青豆用的是一种叫焦亚硫酸钠的化工原料，如果摄入过量，会对人体造成较大的危害。



**辨别方法：**

新鲜的青豆表皮色泽十分均匀，闻起来有一股果香味，咀嚼有淡淡的甜味。

### 豆芽细点好 毒豆芽又短又粗无根须

生产豆芽过程中是不允许使用任何添加剂的。而一些黑加工点使用了至少尿素、恩诺沙星、6-苄氨基腺嘌呤、无根剂这4种添加剂，人长期食入后可致癌。

**辨别方法：**

鉴别健康豆芽要注意：细长有须的更天然。用清水泡发的豆芽一般是细长、有根须的，颜色发暗，豆子的芽胚发乌，水分含量较低。

### 黄瓜色要深 毒黄瓜色鲜嫩刺细长

许多人去菜市场买菜时喜欢挑选顶花带刺的黄瓜，认为这种黄瓜较新鲜。然而，这种看上去非常新鲜的黄瓜可能是用植物生长调节剂“扮嫩”的。

**辨别方法：**

**看：**自然成熟的黄瓜，由于光照充足，所以瓜皮花色深亮，顶着的花已经枯萎，瓜身上的刺粗而短。  
**闻：**自然成熟的黄瓜，大多在表皮上能闻到一种清香味。

**掂：**催熟的同自然成熟的相比水分含量大，要重很多，用手掂一下很容易识别。

### 韭菜丑点好 毒韭菜又肥又绿很漂亮

韭菜容易生韭蛆，这种虫子往往生在韭菜的根部，而且很难杀死。菜农们有时会使用大剂量的农药，甚至高毒、高残留的有机磷农药反复“灌根”，以达到杀虫的效果。

**辨别方法：**

毒韭菜从外观上很难辨别，越是施用高毒农药“灌根”的韭菜，长势越好，叶子绿油油的，看起来非常漂亮。在购买时，见到那些发暗发黑呈墨绿色、看上去叶片肥大的韭菜要谨慎购买。

### 蘑菇要有斑 毒蘑菇又白又亮像水洗

有些商贩用荧光粉漂白蘑菇，一方面是为了让蘑菇看起来好看，有卖相；另一方面还能够增加分量并延长保存时间。长期食用荧光粉洗出来的蘑菇可致癌。

**辨别方法：**

**看：**正常蘑菇一定会有褐色斑点稍微带黄。

**摸：**正常蘑菇摸起来表面发涩干燥。

**闻：**正常蘑菇有一股自然的清香。

## 如何辨别尖椒辣还是不辣

尖椒炒肉丝，这可是好吃得不得了菜，或者用尖椒炒个别的食材，同样是家常小炒中很受欢迎的形式，尖椒总是饭桌上少不了的一道风景，当然，有的人爱吃辣，有的人不爱吃辣，市场上卖的尖椒，就算是同样一堆中也分辣的和不太辣的，该如何辨别辣或不辣呢？

挑选尖椒时，看一下他们的小身

体，如果身宽体胖、尖端钝圆、个头大而颜色相对发黄的，这种尖椒吃起来就没什么辣味儿。而相反，身体细长、窄小、尖端尖锐、颜色相对深绿的尖椒就比较辣了，这种尖椒在去籽时，最好能戴上橡胶手套，否则会辣到手，很不舒服。如果手被辣椒辣到，用醋洗一下可以缓解。



## “不含防腐剂”就健康吗？

随着人们健康意识的提高，“吃得健康”逐渐成为老百姓购买食品的出发点。购物过程中，除了关注保质期外，人们更加注重食品的配料和成分。因此，标注“不含防腐剂”等字眼的食品更受大家的追捧。然而，“不含防腐剂”的食品真就更健康吗？

### “不含防腐剂”却可能添大量盐和糖

近日，记者在走访几家超市后发现，市场上有很多标注“不含防腐剂”的食品，包括果酱、果汁、泡菜、豆腐、鱼罐头、酱油等，如“丘比草莓果酱”、“样得番茄沙司”、“乐天橙汁饮料”等产品。据超市工作人员介绍，这些标注“不含防腐剂”的产品较同类食品卖得更好。记者采访了一位正在购物的女士，她说：“防腐剂不是对人体有害吗？同类产品中，我偏向于买‘不含防腐剂’的产品。”记者在采访中发现，大部分消费者都觉得标注“不含防腐剂”的食品让他们更放心。

对此，中国农业大学食品学院副教

授范志红表示，没有标注“不含防腐剂”的产品不一定就含有防腐剂，而标注“不含防腐剂”的产品也未必健康。她具体解释道，有些食品的生产加工过程中，完全不需要添加防腐剂。比如方便面经过油炸并干燥后，能被腐败微生物利用的水分已经不复存在，即使不加防腐剂也不会腐败；罐头食品经灭菌后立即装入无菌密封包装，罐内细菌已被杀死，也不需要添加防腐剂。也就是说，极干和高温灭菌的食物中往往不含防腐剂。因此，上述产品包装上标注的“不含防腐剂”如同“废话广告”，并不代表厂家的技术有多先进，只是利用消费者不了解加工过程和追求健康的心理来促销产品。“方便面和罐头食品中不用含防腐剂，现在是，以前也是。”范志红强调说。但经人工加工处理之后，水分含量不够低，需要较长时间常温下保存的加工食品，却有使用防腐剂的可能性，比如酱油、醋、酱类、酱腌菜、果冻，以及某些糕点、湿面等，都可能添加防腐剂。

记者在阅读食品标签时发现，很多标注不含防腐剂的产品其盐或糖含量往

往比同类产品高很多。对此，范志红解释说，有些标注“不含防腐剂”的食品是通过添加大量的盐和糖来实现保存的，对人体的危害可能会超过合法添加的防腐剂。盐和糖是天然防腐剂，能抑制细菌，要想达到防腐的效果，往往达到咸得有点难受或甜得有点“齁”的程度。但盐吃多了会诱发高血压风险，而摄取过量的糖则易导致肥胖，诱发糖尿病等疾病的发生。

### 防腐剂其实“功大于过”

据记者调查，防腐剂普遍存在于人们的生活中，然而不少消费者认为含防腐剂就等于危害健康，事实是这样吗？范志红告诉记者，防腐剂在食品中的主要作用是抑制有害菌的繁殖，不让细菌和霉菌在食品中产生毒素，或是大量繁殖引起疾病。从这一点上来说，它们是功大于过的。江南大学食品学院徐学明教授指出，现在使用较多的防腐剂主要为苯甲酸钠、山梨酸钾、脱氢乙酸钠、乳酸链球菌素等。苯甲酸钠毒性非常低，经多年使用，并未发现在规定数量

下添加会对人造成危害。酱菜、果酱、调味品和饮料中往往加入山梨酸钾，这种防腐剂也是无毒无害的，可以被人体代谢掉。因此，总的来说，国家批准使用的防腐剂都是安全的。

防腐剂的真正危险在于两方面：一是某些企业或个人用国家不许可的物质来给食品防腐，比如用甲醛来给水产品防腐，这是严重的违法行为；二是食品企业管理水平低或不遵守国家规定，超

标超范围使用防腐剂，也会给消费者健康带来威胁。

### 怎样远离防腐剂

如果想尽可能少地摄入防腐剂，该怎么办呢？范志红告诉大家，有些食品可以不必担心防腐剂。一是非常干燥的食品，干到一定程度，微生物无法生长，如豆类、坚果、粮食、挂面、奶

粉、鱼干、腐竹等食品，都可以不加防腐剂而在室温下长期保存；二是冷冻保存的食品，比如各种速冻食品，微生物难以在低温环境下繁殖，此类产品不用添加防腐剂。

当然，最好的办法，还是自己在家做饭做菜，吃新鲜的果蔬，不依赖外购的加工食品。这样不仅无需接触太多防腐剂，连香精色素和其他食品添加剂也不必经常“亲密接触”了。（李迪）

## 当心油条铝超标

近日，有媒体对北京市包括肯德基、永和大王以及食堂、路边摊等10处不同来源的油条进行了铝含量检测。其中，所检测的路边摊的油条铝含量全部超标。豆浆油条一直是人们心目中最经典的早餐搭配之一，而今，“铝含量超标”却成了油条的一大健康隐患。

在此次检测的结果中，两家路边摊上购买的油条铝含量分别是595.36mg/kg和437.24mg/kg，均远远超过了《食品中污染物限量》里对面制食品铝限量的100mg/kg。在抽查的部分餐馆和食堂中，石景山鲁谷路某连锁餐馆的油条铝含量678.80mg/kg，为国标的6倍多。

中国农业大学食品学院营养与食品安全系副教授范志红称，油条中的铝可能来源于面粉或者其他加工配料，也可能是含铝食品添加剂，即钾明矾（硫酸铝钾）和铵明矾（硫酸铝铵）。按传统工艺，炸油条要加入明矾，再配合一些小苏打，这样可以



油条膨大，吃起来松脆可口。

其实，此前在9月27日召开的国家食品安全风险评估研讨会上，也公布了全国食品污染监测网对中国11类食品共计6654个样品的监测结果：淀粉、面条、馒头、粉条、油饼、面包、海蜇、麻花、炸

糕、膨化食品与其他面制品（包括饼干、糕点、月饼、面制小吃等）都使用了含铝的食品添加剂。会上发布的国家食品安全风险评估报告称：我国四成食品铝含量超标2—9倍。

“铝是一种慢性毒性物质，只有积累到一定数量、一定时间后才会出现症状。”首都医科大学附属北京朝阳医院职业病与中毒医学科主任医师郝凤桐告诉记者。

最后，范志红建议，为了减少铝的摄入量，可以不吃或少吃油条、油饼、麻花、馓子、虾片等质地蓬松或脆爽的油炸食品。不吃或少吃品质难以保证的膨化食品。购买泡打粉、油炸粉时，要仔细看配料表中是否有含铝配料（如硫酸铝钾、硫酸铝铵、钾明矾、铵明矾、明矾、枯矾等字样）。不要买太“松软”的馒头、包子、发糕之类；可以的话，应尽量选用自然发酵法或无铝膨松剂制作的馒头和糕点。

（李洋）

北京市西城区婚庆文化产业商会维护婚庆市场秩序，规范企业经营行为——

## 推动西城婚庆行业诚信发展

自2011年8月成立以来，西城区婚庆文化产业商会坚持运用信息、咨询、交流、协调、培训、行约等多种方式，维护婚庆市场秩序，规范企业经营行为，让越来越多的消费者享受到了优质实惠的婚庆服务。

北京市西城区婚庆文化产业商会的前身为西城区婚纱摄影商会。2006年初，西城区婚纱摄影商会在西城区工商局、区工商联以及西长安街街道工委的指导下正式成立。当时商会以指导、服务婚纱摄影行业和谐有序发展工作宗旨，以工商联西长安街分会、区商委商联会行业小组为组织形式开展有关活动。2008年始，商会与区工商局合同科、西长安街工商所一起走访了几十家企业，充分听取了商家的建议和意见，并对行业经营中所

使用的合同进行了认真分析。经过两年多的调研，商会在经北京市工商局批准后，于2010年出台了《婚纱摄影规范合同》文本。该合同文本出台后得到了广大消费者的认可，并得到了广泛使用。

为进一步带动区域内相关行业的共同发展，经过多年的探索与努力，在各级领导的精心指导与支持下，北京市西城区婚庆文化产业商会于2011年6月在西城区民政局社团办登记注册成立。商会由西城区所属的婚纱影楼、婚庆公司、摄影、工作室及与婚庆文化相关的企业单位及个人自愿联合发起成立，现有企业会员与个人会员共计150余家，仅西单婚纱摄影特色街就有将近40家会员企业，营业额占到同行业的40%，规模影楼占全市影楼

总数的65%。

西城婚庆文化产业商会成立后充分发挥了四个平台的作用，即：信息的平台、活动的平台、培训的平台、创新的平台。注重进一步加强培训与指导，提高商会会员企业的三个意识：大局意识、诚信意识、会员意识。通过各种各样的平台的服务，使会员能够凝聚起来，为企业的健康发展和繁荣，为新西城区经济和婚庆文化产业的发展，真正发挥好政府与企业的桥梁和纽带作用。



### 嘉蒂雅婚纱摄影践行六项承诺

作为一家由台湾—北京携手合作的闪耀新品牌，嘉蒂雅婚纱摄影刚一成立就向消费者作出六项承诺：拍不满意可免费重拍，全程无任何隐形消费，服务百分百以客为尊，套系内底片全部修饰，所订套系拍摄前可换，所有产品可终身保固。嘉蒂雅通过践行六项承诺，努力为消费者提供放心的婚庆服务。

为了给消费者提供高品质的婚纱摄影和专业写真拍摄服务，嘉蒂雅有自欧洲引进、于时尚前沿的婚纱和礼服，还与台湾专业设计师配合定期推出独有新颖款式。来自台湾的优秀摄影团队精心捕捉美丽倩影，专业整体造型团队提供尊荣的贴身服务，打造完美形象，更为准新人量身订制嫁纱，打造全方位专业婚纱摄影服务。

### “心系新生命——种子工程”

#### 2012—2013年度宣教活动正式启动

12月20日，全国心系系列活动组委会与雀巢(中国)有限公司携手，正式启动“心系新生命——种子工程”2012—2013年度宣教活动。未来一年，“种子工程”将在全国开展百场孕妇课堂，并通过免费发放宣传册、设立宣传栏等多种形式，普及生育知识，预计将有超过100万的育龄家庭从中受益。

据悉，2012—2013年度，“心系新生命——种子工程”将在雀巢(中国)有限公司的支持下，在北京、天津、石家庄等25个城市，通过免费发放一百万册《心系新生命——种子工程》宣传册、在各妇幼保健院设立公益知识宣传栏、开展百场孕期健康大课堂、召开“种子工程”全国院长高峰论坛、在全国五个重点城市培训300位孕妇学校老师等多种形式的活动，向广大育龄家庭宣传普及科学的生育知识。在此期间，雀巢公司作为唯一合作伙伴，将与组委会共同制定孕期健康大课堂的课程内容，为下一年度“种子工程”的开展提供专业知识与授课指导，并分享雀巢营养科学院多年来在分娩方式、婴幼儿过敏预防以及婴儿喂养等方面积累的丰富知识。

# BEIJING CON- SUMERS

保护合法权益  
引导科学合理消费



北京消协在您身边

[www.bj315.org/](http://www.bj315.org/)



1 海淀区消费纠纷人民调解委员会成立大会隆重召开

## 海淀区消费纠纷人民调解委员会 正式成立

近日，海淀区消费纠纷人民调解委员会成立大会隆重召开。市工商局副局长黄晓文、市司法局基层处处长张才斐、市消协副会长兼秘书长董青、市工商局消保处处长陆原、市司法局基层处副处长杨健、海淀区司法局副局长陈玉出席会议。参加此次会议的还有海淀区各街镇司法所所长、海淀区各工商所所长、企业代表、社区消费者代表、大学生志愿者代表及媒体代表。

市工商局副局长黄晓文说，人民调解是聚集社会力量，参与消费纠纷化解的工作机制，是具有中国特色的定纷止争的方法。黄晓文提出三点要求：一是进一步地转变工作理念，利用海淀区文化、科技大区的优势，形成上下联动、互相支持、互相协调、互相补台的工作格局，将海淀区消费纠纷人民调解委员会打造成服务人民、服务工作、维护社会稳定的平台，为探索破解疑难、复杂消费纠纷化解的途径积累经验。二是着力加强消费纠纷人民调解机制建设和队伍建设，高标准、高起点、高目标地开展海淀区消费纠纷人民调解委员会的建设。三是注重时效，不断总结工作，争一流、当表率，切实为维护区域的社会稳定做出新的贡献。

据悉，海淀区消费纠纷人民调解委员会共聘请了30名为人公正、热心调解工作、具有较高政策水平、专业知识及一定调解经验的社会各方人士为调解员，编制了北京市海淀区消费纠纷人民调解工作手册，设立了专用调解室，并召开预备会议审议通过了相关制度。消费纠纷人民调解委员会主要调解因商品或服务质量问题，造成人身伤害或财产损失的消费纠纷，群众反映强烈、社会影响大的重大消费纠纷，法院委托进行调解的消费纠纷，及其他符合人民调解受理条件的消费纠纷。

海淀区消费纠纷人民调解委员会的成立，标志着海淀区消费者在解决消费纠纷时有了新的途径，标志着人民调解工作机制引入到海淀区消费纠纷调解工作中，标志着海淀区专业调解、人民调解、行政调解、司法调解相衔接的大调解格局的建立。



2 市工商局副局长黄晓文（左）和市司法局基层处处长张才斐（右）为海淀区消费纠纷人民调解委员会揭牌



3 为调委会委员及调解员代表颁发证书

