

(上接 C05 版)

2008 年消费维权十大案例

“眼护士”近视治疗仪诈骗案

郭女士曾通过电视购物订购过河北路德集团生产的“眼保姆”近视治疗仪。一段时间后，一个自称是路德集团的北京来电向其推销“眼保姆”的升级产品，声称是与邮政合作，先收货再付款。然而邮递员送货上门时，却坚持要先付款。

让人诧异的是，刚付了钱，邮递员就神情紧张地拔腿就走，拆开包装后，郭女士发现，这种标注着“眼护士”的商品竟然是没厂名、厂址、电话的“三无”产品。

她立刻赶往邮局投诉，并要求停止向对方付款。但是邮政人员仍照常将款汇出，因为他们只负责完好无损地把物件送到，至于顾客对产品有疑问，得找其他部门。

根据卖方惟一的联系电话回拨，对方又改称是“北京电视购物中心”，而路德集团则明确答复，没有这样的升级产品，与所谓的“北京电视购物中心”毫无关系。

媒体接到这起投诉后进行暗访，了解到内幕：有人买手机收到的却是小灵通，买黄金手机、钻石手表，结果都是假的……邮递员明明知道很多是假货，但不得不送。10月10日，经媒体披露后，寄件邮局所在地河北掀起巨大震动，河北省三级邮政部门纷纷致电媒体向用户致歉。

随后，张家口市邮政速递局迅速作出处理意见：责令签约企业做好善后工作；责令该企业停止相关商品的寄递；对企业未按协议条款执行而出现的违约行为，扣押其缴付的5000元保证金。

赐富公司冬虫夏草不正当竞争案

2008年1月，有群众举报称，位于绍兴县滨海工业区兴滨路南的浙江赐富医药有限公司，涉嫌虚假标注生产青海滋华堂保健食品有限公司的冬虫夏草。

绍兴市工商局检查后发现，赐富公司于2006年底开始在其住所生产冬虫夏草胶囊和化维纤胶囊，2007年初开始对外销售。在这些化维纤胶囊中，有人工发酵培育的蝙蝠蛾被毛孢菌丝体粉成份，实际并没有冬虫夏草，然而在产品包装上标注的主要原料中有“冬虫夏草”。另查明，

在冬虫夏草胶囊的包装上未明确标注实际的生产地。

进一步检查还发现，赐富医药有限公司于2005年10月25日与青海滋华堂保健食品有限公司签署了一份委托生产协议，负责加工生产柯氏冬虫夏草胶囊和化维纤胶囊。但事实上，赐富公司只是自行采购原料生产、销售这类胶囊。

对此，绍兴市工商局对这些胶囊成品进行了现场封存，依法责令消除商品上的违法标识，并给予没收违法所得149.1万元、罚款150万元的行政处罚。

无效文凭案

2006年暑假，杭州先锋网络技术教育信息咨询有限公司（北大青鸟APTECH授权的培训机构）发布了“技能+学历”的招生信息，称其和浙江广播电视台大学合办招生，培训合格后将颁发给学员相应的技能证书和浙江电大颁发的经国家认可的大专学历文凭。叶丹等11位消费者报名后于2006年9月入学。2007年5月份，由于杭州先锋公司与浙江电大之间的教育进度不一致，公司建议消费者放弃浙江电大的学习，并承诺会帮助消费者联系北京前进大学继续学习，依旧能获得与浙江电大同等性质的、经国家教育部门认可的大专学历文凭。于是叶丹等消费者于2007年7月办理了浙江电大的退学手续，并于2007年8月向杭州先锋公司交纳了北京前进大学的学历费用3600元/人。

此后，并没有组织任何学习与考试，2008年1月，消费者拿到内有北京前进大学的入学通知书、毕业证书及学生成绩单的档案袋。然而5月，其中一位消费者想参加专升本考试，却在网上查不到北京前进大学所发专科学历证书的编号，即该学历证书没有经国家教育部门认可。

12月10日上午，省消保委召集双方当事人再次进行调解。双方当事人最终达成了调解协议：杭州先锋公司退还每位消费者已缴纳的学历费用3600元，并赔偿每位消费者2.64万元，共计每位消费者获赔3万元。

假冒奥运产品案

7800元的“奥运百年纯金邮票”实际金纯度不足0.01；1.98万元的“北京奥运与十二生肖纯金版”大部分竟是铜做的……2008年7月12日，省、市、区三级工商部门联合行动，对杭州市浙江图书馆、浙江音乐厅等3个主要奥运产品集中销售点进行专项整治，在现场查获的8家经销商，查扣的14种各类涉嫌侵犯奥林匹克标志的奥运产品，涉及侵犯奥运专用权、虚标金银含量、仿冒检测证书、极力夸大宣传、“寄居”高档场所、交易方式隐蔽等6大主要问题。

随后浙江省工商局下发《关于对侵犯奥林匹克标志商品及相关市场进行专项检查行动的通知》的明传电报，即日起迅速开展奥运产品市场集中整治。

“轿车合格证质押贷款”案

从2008年8月起，宁波市高新区工商分局直属工商所陆续接到当地消费者投诉，在宁波东本汽车销售服务公司购买的轿车，因经销商以种种借口“暂扣”了消费者的车辆合格证。拖欠最长的是一位在当年4月份购买一辆东风本田轿车的消费者，造成其不能正常上牌上路。该所投诉的涉案轿车已达38辆，标的总额逾700万元。

经调查显示，东本公司经营活动已处于停顿状态，法定代表人项某去向不明，公司内停放的部分轿车已被先期到达的当地法院查封，而涉案车辆合格证已全部被车辆制造商给了银行作质押。进一步调查显示：银行持有汽车合格证的依据虽名为《汽车抵押贷款合同》，但合同中并未对抵押的车辆进行细化，银行依据该合同持有的车辆合格证是不确定的……

对此，专案组依法据理力争，最终，银行把原先抵押在银行的38本东风本田汽车合格证先行交付给购车的消费者，一起轿车消费集体申诉案得以圆满解决。

服装鞋帽、食品、汽车、手机、邮政服务等成为2008年消费投诉热点

服装、鞋帽类 全省的服装、鞋帽类投诉连续五年居第一，其中鞋类投诉占该类投诉的35.5%，投诉的主要内容为鞋子脱胶、断底、断面等问题。其次为服装类投诉，投诉反映的主要问题为服装缩水、破损、羊毛衫起球、褪色等。

食品投诉，尤其是“问题奶粉” 食品投诉从2008年上半年起就呈上升趋势，自下半年出现“三聚氰胺”问题奶制品事件爆发后，该类投诉量急剧上升，排行位置从2007年的第四位上升到2008年的第三位。投诉的食品主要有奶制品、饮料、酒、肉类等。

手机等通讯器材 2008年，全省共受理家用电子类商品的申诉25263件，占商品消费申诉总数的39.13%。申诉的主要问题有：显示屏黑屏、自动关机、主板故障、按键失灵、电板待机时间达不到标准、手机“三包”规定难以落实、售后服务不到位。涉及的品牌有摩托罗拉、三星、夏新、东信、诺基亚、松下、西门子等。

汽车 2008年，全省汽车类申诉比上年增长24%，汽车质量仍然是申诉的焦点。汽车质量问题中，主要有发动机渗油、变速器异响、刹车失灵等，另外汽车音箱和故障灯出现问题的申诉也比较多，此外，高档车产品质量申诉增多，申诉涉及金额大，个别高达几百万元。

建材类，尤其是装饰材料 全年共受理建材类申诉2771件，与上年基本持平。消费者申诉的主要问题有：板

材气味较重，甲醛严重超标；地板含水量大，安装后变形；瓷砖、大理石等商品材料色差较大。

电信服务类，主要是话费计算错误等问题 2008年，全省共受理电信服务方面的申诉4947件，占服务消费申诉总量的13.96%。消费者反映较为集中的问题是话费计算错误、乱扣SP业务费、电话卡余额作废、随意增加服务项目、服务态度差等。

美容美发、洗染服务行业 2008年，全省洗染行业的申诉占较大比重，美容美发申诉紧跟其后。洗染业存在的问题主要有：以水洗假冒干洗，欺诈和误导消费者；多件衣服混洗，导致串色、脱色；使用劣质洗涤剂，损害衣服质量；洗前不履行告知义务，遇到问题推卸责任。美容美发业存在的问题主要集中在：部分美容店不具备医疗资质，从业人员也未接受正规的技能培训；美容产品质量低劣；美容广告夸大其辞、虚假宣传。

邮政服务 2008年，全省共受理处理邮政服务申诉653件，比上年增长18.29%。邮政服务申诉反映的主要问题：邮寄物品延迟交付、毁损、丢失；快递公司延误时间，物品损坏、丢失，快递公司推脱责任，赔偿金额显失公平引发纠纷较多；未寄达目的地，邮件被冒名签收；邮购服务单位代收货款，但却不承担相关责任；快递公司强制消费者先签字后验货等。

边宇阳 沈雁

2008年消费调查报告

餐饮业：最想自带酒水 允许自带酒水是消费者心中最大的希望。此外，目前餐饮业最应该改进的问题是：倡导节约和降低菜价。

在杭大学生：月均花钱千元以下 大学生月平均生活费集中在1000元以下为主体。被调查者中，吃喝、娱乐和消费品（服装、化妆品、饰品）三项，是大学生的主要消费项目。

浙江省洗涤行业服务质量：不满意近三成 对当前洗衣店的服务质量满意占26.48%，一般占45.93%，不满意占27.59%。同时，洗衣店对衣物干洗还是水洗，未提醒消费者的占54.29%。对价值超过1500元的衣物，洗衣店提醒消费者要求保值精洗的仅占26.26%。

浙江快递市场：希望成立行业协会 选择邮政快递的占24.7%，选择民营快递的占50.1%，选择随便投递的占25.2%。消费者都期盼尽快成立快递行业协会。

铝合金(塑钢)门窗用材质量：消费者缺乏产品知识 90.5%的家庭安装了铝合金(塑钢)门窗，但大多数人在使用中对其质量状况并不了解，而且因为缺乏相关的产品质量知识，难以区分优劣，只能在价格方面进行比较，做出选择。

乳制品消费：普遍反映对乳制品不了解 在选购上，超过一半的人看重品牌，此外是奶源情况、生产日期、绿色制品等。不过，大家普遍反映对乳制品不了解：比如花色奶、功能奶、高钙低脂奶、脱脂奶、维生素奶等。

张益平 沈雁