

省工商局发布 2006 十大打假维权案例

医疗房产首次上黑榜

昨天,在 2007 年江苏省 12315 消费维权工作新闻发布会上,江苏省工商局公布了 2006 年度十大打假维权典型案例。省工商局相关人士表示,和去年省消协公布的 2005 年十大案例相比,消费维权重点已经从单纯的商品质量投诉向服务领域倾斜,房地产、医疗领域维权力度加大。



打假、维护消费者权益仍然任重道远 资料图片

服务类投诉比往年多了

案例一:连云港东海县苏源电力实业有限公司以收取“预交电费款”的方式强制收取用户用电保证金,自 2002 年至 2005 年共收取 386000 元,否则拒绝提供供电服务。2006 年 8 月 4 日,工商部门责令当事人停止违法行为,并罚款 18 万元。

案例二:2006 年 6 月 18 日,两名外国游客在周

庄景区内一乡村酒店就餐,实际消费 295 元,而店方却收取 695 元。经工商部门查处,责令饭店退还违法所得 400 元,并向游客赔礼道歉。

专家点评:和往年的十大案例相比,2006 年的消费维权已经由单纯的商品质量类维权向服务类维权转变。2006 年全省的消费投诉中,服务类投诉占到

30%,越来越受到消费者重视。去年江苏省消协公布的十大消费投诉案例,其中有 8 起都是由产品质量引起的,而在今年的十大案例中,商品质量类投诉仅有 3 起,除了以上两个案例外,关于房地产、医疗的案例都是由服务引发的。今年,江苏省工商部门也将把工作重点向服务类消费维权上过渡,更加注重消费者权益保障。

医疗房产投诉首次上榜

案例三:去年,宿迁市永新房产开发公司在销售其开发的“珠江花园”住宅小区商品房过程中,利用其卖房的优势地位,强迫购房者向其缴纳 400 元的有线电视初装费,否则购房者拿不到住房钥匙。

案例四:新沂市中医院和新沂市人民医院分别以高出进价 3-6 倍的价格将脸盆、痰盂、小便壶等生活用品销售给住院患者,并从患者的住院押金中直接

扣除相应的价款。徐州市工商局以两家医院侵犯消费者自由选择权和知情权,构成了强制交易行为,责令其立即停止违法行为,并对两家医院分别处以 8 万元、17 万元的罚款。

案例五:镇江消费者王某、田某等 121 人,购买了镇江强鹰房地产开发有限公司开发的京岷山小区房屋,交付后发现入户防盗门存在严重质量问题,多次交涉未果。后经工商部门查处,该批防盗门为不合格产品,责令开发商进行更换并赔偿每

扇门 600 元。

专家点评:今年的十大案例中,收录了两起房地产纠纷和一起涉及医疗方面的纠纷,这和往年相比还是首次。近年来,房产投诉、医疗投诉逐年增加,已经成为消费投诉新的热点,受到社会和政府的广泛关注,工商部门在这方面也加大了查处力度。江苏省工商局在一份要求各级工商部门加大消费投诉查处力度的文件中就指出,房地产、医疗、保险投诉是 2006 年投诉的新领域,需要作为重点进行查处。

商品质量问题仍然突出

案例六:南京金泽亚生物医药科技开发公司擅自生产“金泽亚”牌可力心胶囊和茸杞胶囊,宣称具有明显的降血脂、降低胆固醇等功效,是一种保健品,并采用传销的方式对外销售。经工商部门查处,其为虚假宣传,并为违法传销,共计处罚 900000 元。

案例七:消费者顾女士在无锡锡山百安居购买了库柯木地板 158 包,后经南京林业大学检测,此地板为萁叶苗木,商家涉嫌售假。经工商部门查处,无锡锡山百安居支付 1000 元检测费及送样路费,商家退还顾女士所有购货款。

案例八:2006 年 9 月 30 日,消费者刘某反映洪

泽县仙居大药房销售的“桐君山”牌胃吉安胶囊服用后出现腹痛、腹泻等症状。经查处发现,该胶囊并非药品,而是保健品,销售人员对其功能进行了夸大虚假宣传。最终商家退还了消费者双倍价款,并被处罚 10000 元。

案例九:2006 年 6 月 16 日,消费者反映盐城世纪联华超市低价促销的糯米掺入籼米,欺骗消费者。经抽样检查属实,工商部门对超市进行了没收违法所得,并处以 15000 元的行政处罚。

案例十:2006 年 2 月 8 日,有消费者反映从邗江烟酒分公司购买的“茅台酒”为假酒。后经查实,邗

江烟酒分公司在明知该酒来路不正、价格明显低于市场进价的情况下,仍然购进并进行销售,工商部门对假酒进行了没收,并处以销售商 7400 元的罚款,经销商还对消费者进行了双倍赔偿。

专家点评:从上述案例可以看出,商品质量类投诉问题还是比较严重,但也出现了新的特点:虚假宣传成为许多伪劣产品侵犯消费者利益的新手段。质量问题维权已经不能仅仅停留在质量问题本身,还要对经营者的销售手段进行进一步监管,减少虚假宣传的出现。

见习记者 陶维洲 实习生 王瑞

■数据分析

去年投诉增三成 手机让人很不爽

据统计,2006 年全省各级 12315 中心、消费者协会共受理消费者咨询、申诉、举报 31.27 万件,比上年增长 30%。

2007 年,工商部门表示,12315 运行网络将与“消费安全预警”、“查办案件”、“广告监测”、“经济户口管理”、“企业信用分类监管”等专项网络组成 12315 行政执法综合网络,实现网上受理、网上查办、网上应急处置等。消费者通过应用 12315 信息化网络,不用出门就可以实现网上咨询,网上申诉、举报,网上查看消费信息等。

手机申诉“老大难”

去年,全省商品类消费申诉共 29084 件,占整个消费申诉案件的 70%,其中家用电子电器类申诉 12987 件,比 2005 年增长了 8.9%。而最让人吃惊的是,手机的申诉达到 5000 余件,几乎占到了家用电子电器类申诉的一半,平均每天都有 14 件之多。

手机产品质量不稳定,相关检测手段跟不上;退货要提供完整外包装,否则要收包装盒费用;售后服务不规范,检测时间过长等等,这些熟悉的现象可能每个使用手机的消费者都遇到过。

通信服务类投诉增长

回复一条短信就收 1 块钱,在不知情的情况下就被定制了某一套餐……去年通信服务类投诉增长较大,共 2941 件,占到服务类申诉的首位,比 2005 年增长了 9.6%。主要存在的问题是退订短信难,利用短信设置消费陷阱、乱收费等等。

网上购物成为新“亮点”

越来越多的人开始从网上购买商品,由此也导致了网上购物纠纷的出现。去年江苏省共接到网上购物纠纷申诉 443 件,成为申诉中一个新的“亮点”。主要的问题是实际收到的物品与网上的宣传资料不符。而且网上商品常常没有三包凭证,消费者投诉无门,一旦出现问题很难进行维权。还有一些网上卖家收到钱后拒不发货,由于网上交易没有一定的保障,常使消费者“竹篮打水一场空”。

见习记者 陶维洲 实习生 王瑞

■案例回顾

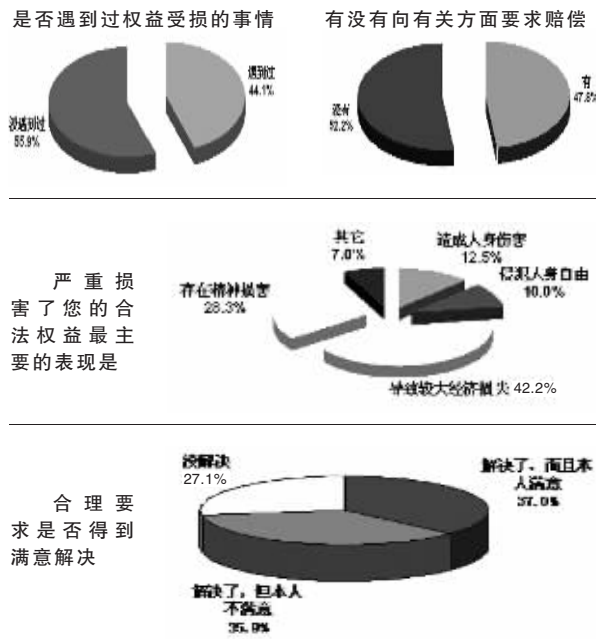
江苏省 2005 年十大典型消费者投诉案例

劣质自行车致门牙脱落 食瘦身营养素出现异常 喜宴食物不洁多人中毒 超市牛奶引发食物中毒 使用化妆品过敏获赔偿 新家具甲醛超标获赔偿 未装排气管致 8 人中毒 有毒蔬菜导致身体不适 虚假广告违法宣传治癌

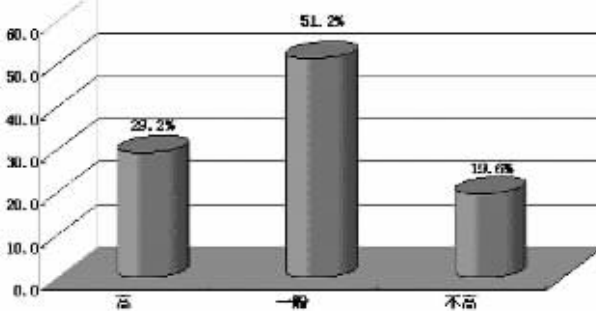
■权威发布

过半被调查者认为 执法部门维权效率一般

“索赔权”最难得到维护,4 成多消费者因合法权益受到严重损害导致较大经济损失……昨天,中消协与江苏省消协、南京市消协等 45 个省市消协联合发布了“全国城镇消费维权状况”调查报告,结果表明假冒伪劣产品、虚假广告、高房价最让消费者“头疼”。其他调查结果如下:



当前行政执法部门在消费者权益保护工作中的效率如何



■视频

买食品不要一味看卖相

不要因为偏爱而盲目消费、维权要注意保留凭证……昨天,南京市工商、质监部门以及消协的专家做客快报“生活南京.com”视频直播节目,就消费者关心的食品安全、打假以及如何维权等问题,与网友进行了直接交流。

食品 不要一味追求卖相

去年发生的一系列食品安全事故让不少消费者至今仍心有余悸。不少网友提出质疑,“究竟什么样的食品才能放心消费?”南京市工商局消保处副处长陈元虎表示,市民首先要树立正确的消费观,不能因为偏爱而盲目消费。“就拿去年发生的粉丝‘吊白块’、红心‘鸭蛋’等食品安全事故来说,其实是厂家为了迎合消费心理而导致的。”消费者买粉丝时,既要柔韧又要不容易烂看上去还要很白的,买鸭蛋心要红的……商家正是为了迎合这种消费观念,从而就会在食品里添加一些其他元素,最终损害了消费者的健康。陈元虎表示,从消费者角度来说,首

先要改进原来的观念,对食品安全也要有正确的认识。

化妆品 进美容院要谨慎点

“现在很多美容院的化妆品都是自己研制的,这些产品的质量怎么保证呢?”视频活动刚开始不久就有网友提出了自己的问题。“美容院一直是伪劣化妆品的‘重灾区’。”南京市质监局工作在打假执法第一线的吴强笑着说,“化妆品的生产是需要相关部门颁发生产许可证的,不然不允许生产。所以消费者如果使用美容院自制的化妆品,一定要看清有没有化妆品生产许可证。”

南京市产品检验所的杨军则提醒消费者,由于化妆品对人身安全有比较大的影响,最好到正规商场购买,“如果是自己研制的话,对人体可能产生的影响没有做过相应确认,可能会对人體造成危害。”根据有关规定,如果企业未取得化妆品生产许可证而生产化妆品,将会受到 5 万-20 万元的处罚。

见习记者 陶维洲 实习生 王瑞



杨军(左)、吴强(中)在与读者视频交流 快报记者 顾炜 摄