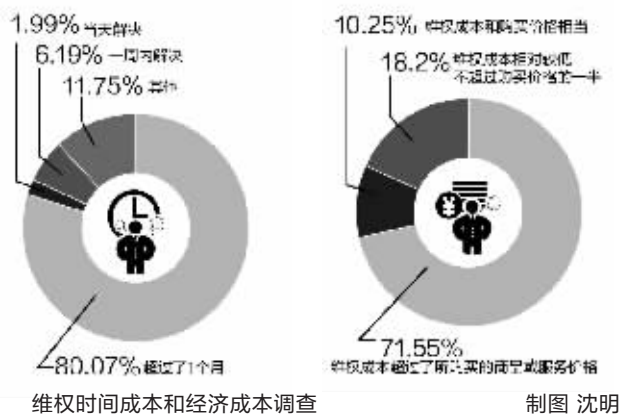


# 37家消费维权单位发布调查报告;央视开展网络投票 七成网友维权成本超过商品原价

Q 遇到消费纠纷,你会不会维权? 维权要消耗多长时间? 要花多少经济成本? 昨天,江苏省消协、南京市消协等37家消费维权单位联合发布了《消费领域维权成本大调查报告》,央视网站3·15晚会专题也对维权成本进行了网络投票调查。其中,央视网的调查显示,有96.1%的网友在消费过程中遇到了侵权现象,而八成解决纠纷需要超过一个月的时间,七成人耗费的维权成本超过了商品或者服务的原价。

餐饮业禁带酒水惹人烦、网购虚假描述最骗人、互联网金融风险提示不充分、快递物流赔偿标准不合理,都是消费者诟病较多的问题。  
通讯员 王芙蓉 冯阳 现代快报记者 朱蓓

## 耗时长、花费多成维权“拦路虎”



在央视网站的调查中,80.07%的网友耗费的维权时间都超过1个月。从这个数据看,仅仅时间成本,

就让不少消费者“耗不起”。至于经济成本,71.55%的网友支付的维权成本超过所买的商品或服务价格。

制图 沈明

## 消费侵权“四个最”

### 最易受侵权 网购

在调查中,消费者不仅认为网络消费最容易遭受侵权,还认为网购投诉最难解决。42%的网友认为,实物与描述不符是网购中出现最多的问题。此外,承诺七天无条件退货反悔、个人信息被泄露、网站单方面取消订单等都是投诉热点。

### 最雾里看花 网上买理财

《消费领域维权成本大调查报告》显示,超过六成网友碰到

过“网络理财产品风险提示不充分”的情况,有两成人还曾遭遇过“网络理财收益未达标”的情况。此外,还有18%的网友遭遇网银资金被盗或者P2P网贷平台“跑路事件”。

### 最耗时

#### 快递公司推诿扯皮,一成人维权时间超半年

随着网购的兴起,快递投诉已占居了“投诉排行榜”的前列。

调查显示,在遭遇快递侵权时,消费者最常遇到的现象是不让验货与投递延迟,这两种情况都占到了被调查人数的31%,而包裹损坏和遗失分别占比28%和

10%。消费者诟病最多的是赔付问题。79%的网友认为,遭遇侵权时快递行业赔付标准很不合理。

消费者在维权过程中,快递物流公司常常推诿扯皮,49%的网友表示维权时间超过一周,33%的网友维权时间超过1个月,有11%的网友维权时间超过半年。

### 最惹人烦

#### 餐饮行业霸王条款

调查中,在“消费者认为最容易遭受侵权的行业”中,食品餐饮行业位居14个行业前列。消费者最反感的是,消毒餐具另收费和禁止自带酒水。另外“丢失物品概不负责”,消费者对此意见也很大。

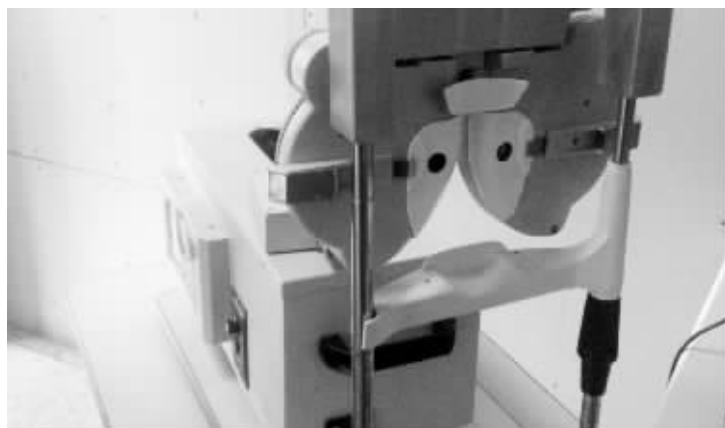
多了解一些常识,就不会掉进这个消费陷阱

## 店家号称3个月摘掉眼镜 花了近两万越治越近视

南京一家视力矫正门店涉虚假宣传被查  
丹阳一个兜售治疗仪的店员感慨,因为效果很假,生意越来越不好做了

Q 家有“小眼镜”,家长总希望能减轻孩子的近视度数。在南京以及其他很多城市,都有一些靠近学校的门店,专做视力矫正的生意,声称可以让孩子的视力明显提升。记者多方调查发现,这些说法大多存在明显问题,正因为没有实效,这个行业也变得越来越难做。

现代快报记者 孙玉春 文/摄



门店里用的大型视力矫正仪

### 花了近两万,越治越近视

南京的张先生是一个中学老师,儿子今年11岁。他选择的是中研亮视康白下路店,这是一家近视康复机构。做了几个月的疗程后,“开始好像有效果,后来又感觉不太稳定”。张先生为孩子做了五个疗程的近视康复,花费了近两万元。

做这种近视康复,需要很多步骤,在店里有大型的近视矫正仪,孩子要定期做训练。矫正仪有点像万花筒,在机箱内部设一个支架,放上画有各种内容的纸片,让孩子通过镜片朝里观看,支架是前后移动的,“望近望远,说是调节孩子的睫状肌”。此外,还要配合吃中药,在家里也要做类似的训练。

张先生去年带孩子到店里测视力,近视300多度,店员说可以恢复到裸视1.0以上。治疗了一段时间,店里复查后告知,一只眼睛是0.8,一只眼睛是1.0。张先生夫妇有点不敢相信,带孩子到眼科医院检查,结果却让他们大跌眼镜,“裸眼是0.4;验光是近视400度。”

瑞金路工商所接到投诉后,对这家门店进行了调查,发现了不少宣传资料上写着可以改善视力,甚至三个月恢复视力,已经涉嫌虚假宣传。对此,工商正在进行调查处理。

### 宣称有生产基地的康复机构,设备是从外地买的

在南京,这种做近视康复治疗

的机构还不少。在新港开发区,有一家视力康复连锁总部,对外宣称是“看3D动画,轻松摘眼镜”。据这家机构的总部经理称,他们有自己的生产基地。但在该公司,记者意外发现设备是快递过来的,发货地址是丹阳市华阳眼镜市场。

近日,记者来到丹阳市华阳眼镜市场,在这里,要找到视力矫正仪并不容易。最后找到一家,店里有家用的小型矫正仪,只要35元一台,这些设备有的没有厂名厂址,店主表示,“是给拿货人自己贴牌的。”

经打听得知,在丹阳市百花工业园内,有一家生产视力矫正仪的厂家。“主要是锻炼眼睛睫状肌。”厂方人员这样描述矫正仪的作用,“其实就是让睫状肌跑步,望近望远。”

### 矫正仪到底能不能治疗近视?

江苏省中医院小儿眼科主任邱晓荣介绍,他曾碰到过一个孩子,因为在外接受不正视的近视康复训练,结果造成眼角膜脱落。

邱晓荣说,60%的近视青少年,都是假性近视,如果平时注意休息和用眼卫生,假性近视度数可以下降。但真性近视一旦形成,是不可逆转的。除了戴眼镜和手术矫正,目前还没有其他更好的办法。即使戴眼镜和做手术,也不能完全治好,更多是缓解近视程度的加深。因此,如果有机构宣传可以治疗近视,肯定是不符合实际的。治疗近视,要因人而异,而这种机构,对所有人用的都是基本相同的方法,这明显是不行的。

该公司产品自称是美国品牌,这位工作人员自己也表示,设备都是国内生产,有些就是自己家组装的。小型家用设备,只需要2500元,大型的店用设备,15000元左右。

### 卖治疗仪的店员:这个行业越来越难做

在丹阳眼镜大市场,有家门店卖近视矫正仪,8000元一台。店员说“这是回收来翻新的”,设备上的机箱盒子等都不值钱,就是一对用于观察的“牛眼”贵,孩子是通过“牛眼”朝机箱内看。

店员还说,这几年,搞近视矫正不容易了,每年都有不少店倒闭。“我们经常去店家回收机器,一般人

家都让我们晚上去,不敢让家长知道。”他说,做这种治疗,对于家长来说就是一种期望,一个学生至少掏好几千元。而没有效果,也很好找理由,“可以说孩子看电视、看电脑多了啊,这个太容易找理由了!”他认为,说到底这个行业的性价比“忽悠”,“一般疗程一结束,很快就反弹了。”因此,客源越做越少。

记者从百花工业园那个厂家处了解到,2010到2011年是他们最红火的时候,一个店加盟费8万到10万,一年要吸收七八十家,但近年很少了。

3月4日,南京工商部门检查了新港的那家连锁总部,发现这家名头很大的公司,办公室是租来的。一间房里堆满了网购的精油、熏蒸器等护眼产品,都是自己贴上标签的。