

江苏12315去年受理数创最大增幅 投诉超13万件,家用电器问题最多

省质监局同步发布质量检测报告,净水器六成不合格

现代快报 聚焦 3·15

江苏12315 去年受理投诉超13万件 电器最多

共**697061**件 全省12315平台受理消费者投诉、举报、咨询 **33.64%** 比上年增长 **是江苏12315开通以来最大增幅**

咨询 共**374969**件 **39.05%** 同比增长 **主要是受新消法实施影响**

投诉 共**135019**件 **68.90%** 维权成功率 **21932.88**万元 为消费者挽回经济损失

商品类消费投诉量前5位
家用电器、交通工具、通讯产品、食品、服装鞋帽
其中居首位的是家用电器,共12028件,占商品类消费投诉的15.29%,同比增长17.67%

服务类消费投诉量前5位
销售服务、美容美发洗浴服务、餐饮和住宿服务、制作保养和维修服务、电信服务

网购消费成热点
受理网购投诉19618件 占总投诉量的14.52% 同比增长40.19%

举报量前5位的商品
食品、烟酒和饮料、服装鞋帽、家居用品、保健品

举报量前5位的服务
销售服务、餐饮和住宿服务、制作保养和维修服务、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务

共**5404**件 **35.67%** **2.48%**
食品举报案件 占商品类消费举报 同比增长

去年,江苏流通领域商品抽检合格率67.8%

昨天,江苏省工商局公布了2014年全省流通领域商品质量抽检报告,去年,江苏工商累计抽检商品82个品种15585个批次,合格率达67.8%,比2013年提高4.1个百分点。

在对珠宝玉石的抽检中,不合格率达32.3%,主要问题是标注与实际不符,比如有人用人造玻璃冒充天然水晶、翡翠,用合成锆石冒充钻石等。此外,儿童安全座椅的抽检也发现三分之二不合格,多数都是标识与使用说明存在问题。

通讯员 官尚轩 实习生 匡郁华 现代快报记者 张瑜 整理 李荣荣 制图

净水器作为一种“高大上”的产品,正在逐渐走进消费者的日常生活。但这种东西到底是靠谱?有多靠谱?对于不少消费者来说,都还摸不清。为了搞清楚这些问题,昨天,江苏省质监局发布了对净水器的质量监督和风险监测结果。数据显示,抽检的60批次样品中仅有24个批次合格,合格率只有四成,其中1000元以下的净水器合格率仅6%,质量令人担忧。

通讯员 许娴 现代快报记者 朱蓓 实习生 陈鑫

江苏省质监局发布净水器质量报告,六成不合格 千元以下的净水器合格率为6%

抽检

1000元以下净水器合格率仅6%

目前,市场上的净水器分为反渗透净水器(简称RO净水器)和一般净水器两种。这次抽检中,反渗透净水器共有29个批次,其余31个批次为一般净水器。

检测结果显示,这些净水器中只有24个批次质量合格,合格率仅四成。不合格净水器存在的问题主要集中在净水流量、总净水量和回收率等指标上。而且,这些净水器的标签合格率也不高,仅为25%。

净水器的分类是根据滤芯材质来判断的,而不同种类的净水器合格率也出现了巨大的差异。RO净水器的合格率为59%,而一般净水器只有23%。

而从样品的来源来看,实体

店和网购产品的合格率也有不小的差异。抽样中,有41个批次来自实体店,有19个批次是从电商平台采购。实体店样品的合格率刚过五成,而网购的净水器合格率不到两成。但专家也坦言,采样的网购净水器多为价格比较便宜的产品,并不能与实体店的做完全对比。

这次抽样的净水器共有44个品牌,售价从98元到6639元不等,1000元以下的产品合格率奇低,只有6%,1000元~2000元之间的净水器合格率也不到五成,为48%。2000元~3000元价位的净水器质量并没有大幅度提高,合格率为50%。3000元以上的则相对好一些,合格率为67%。

分析

最低回收率21%,很浪费水

净水器不合格,问题主要出在了“费水”和“净化水少”两项。反映在具体的指标项目上,就是回收率和净水流量、总净水量。

通常来说,1吨自来水,通过净水器净化并不能产生1吨纯净水。实际上,回收率如果达到50%以上,就已经算比较高了。回收率项目的合格率为62%,而相关标准的规定对于回收率的限定是大于等于30%。抽检的样品平均回收率刚过这条线,为31%,但平均数达标,而落到每

个产品头上,就出现了参差不齐的情况。最高的回收率达到了53%,而最低的只有21%。连云港质检中心食品检测室主任周静表示,“回收率21%的净水器,就是说每生产1吨纯水,需要5吨的自来水,比较浪费。”

另外两项指标净水流量和总净水量指代的就是净水器的“产水能力”,净水流量合格率达到62%,总净水量的合格率却只有32%。

对阿莫西林去除率超98.3%

净水器好不好,消费者最关心的莫过于净化效果。到底净水器能否有效去除各种污染物和有毒有害物质呢?这个问题,在质监部门的风险监测项目中进行了——验证。重金属是食品和饮用水中的“健康杀手”之一,而铅、砷、汞、镉和铬都在这次的检测范围内。除了重金属外,自来水出厂前常添加含氯消毒剂如二氧化氯等,便会产生消毒副产物三氯甲烷和四氯化碳。还有农药残留通过农业生产进入水体,也可能在自来水中出现。数据显示,不同的净水器对这些物质的去除效果,也出现了不小的差异。常规来说,RO净水器处理过后的水质符合饮用水国家标准,检测结果显示,它们对抗生素阿莫西林的去除率都能达到98.3%以上。

属、溴氟菊酯和四氯化碳都没能去除干净。

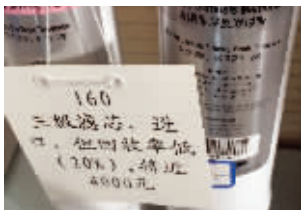
而含氯的化合物去除率基本都在78%以上,RO净水器一般在98%以上,但也有个别批次净水器非常不给力,对三氯甲烷和四氯化碳的去除率只有3%和32%。周静解释,出现这种情况的原因可能是,一些厂家偷工减料,使用的PP棉、活性炭等滤芯的材质较差,容量太小,吸附能力有限。

去年年底,关于自来水中的抗生素问题引发了公众热议。周静说,他们特地加入了这个检测项目,虽然当时已经只剩下了4个批次样品,但这些样品的结果还是能说明一些问题的。检测结果

显示,它们对抗生素阿莫西林的去除率都能达到98.3%以上。



净水器样品



贵不代表适合自己 现代快报记者 徐洋 摄

常见误区

在选购净水器时,要避免误区,不要盲目追求进口商品和多滤芯,而应该考虑性价比和实际净化效果。专家提醒,消费者可以到卫计委的网站进行查验,确定产品是否是正规厂家生产。

误区1 滤芯越多越好

有些净水器,动不动就四五个滤芯,但都采用简单过滤材料,过滤效果还不如一个高性能复合滤芯。饮用水的最后一道过滤部件,要尽可能采用抛弃式滤芯,可避免二次污染。

误区2 进口比国产的好

发这国家的自来水水质较好,可以直接饮用,家用净水器一般都是“前置过滤+活性炭”。但是,我国的水质比较复杂,从净水工艺上讲,组合滤芯的家用净水器更加适合中国的水质。

误区3 滤芯寿命越长越好

市面上宣称滤芯3~5年不用更换的,往往是夸大其词,常年不用更换可能意味着过滤精度大打折扣,净化效果不佳,还会带来二次污染。

拿5级过滤的反渗透净水器为例,一般PP棉两个月需要更换一次,活性炭滤芯的使用寿命为2~3个月,反渗透滤芯的使用寿命为36个月。发现净水器出水水流比以前小了,就要考虑更换滤芯了。

快报·欢乐社区行



▲昨天,现代快报社区行“3·15”特别行动引来不少市民参与 ▲前来咨询的市民 现代快报记者 施向辉 摄

【食药】中草药能买块不买片,能买片不买粉

昨天,江苏省食品药品监督管理局派出10人团队,来到快报社区行“3·15”特别行动现场,为广大读者提供食品药品咨询和鉴别真假中药服务。在他们的服务台前,挤满了市民,不少人手上都拎着中药材和购买的保健品,要向来向专家请教一二。

市民刘女士拿来一罐三七粉,想请药师辨别真伪,这可让工作人员为难了。中草药已经呈现粉末状,凭肉眼辨别很难,需通过一套药理实验,才能得知其成分、药材含量。药师建议,消费者在购

买中草药时掌握一个原则,“能买块不买片,能买片不买粉”,尽量购买原料中药,再到药房捣碎,如虫草、鹿茸、人参、灵芝、鹿鞭等。

工作人员提醒,除了名贵中药材,生活中常见的八角茴香、天麻等中药材,也有掺假的。“而且,有的掺假伪八角,还是有有毒的植物。”药师带来的样品中,六角、七角、三角和八角掺和在一起,“这些都是假八角,真的八角有八个钝尖,每个钝尖如鸟嘴勾状弯曲。”江苏省食品药品监督管理局主任药师张丽解释,一些黑

心商家把草莽、地枫皮、红茴香等植物掺入八角中,甚至代替八角销售。

江苏省食品药品监督管理局的工作人员还介绍,就像每个人都有身份证一样,保健食品都有一个形如“蓝帽子”的保健食品标志,这是一种身份标志。“蓝帽子”标志下,还会有一组批准文号。根据标准号,消费者可以登录国家食品药品监督管理局网站,查询产品的真实情况,核对相关信息。工作人员还提醒,保健食品不是药,没有治疗作用。

【电器】空气净化器坏了没配件换,消协介入

来自南京市消协的工作人员带来了《消费者维权登记表》,现场办公,介绍消费者投诉。

家住浦口的鲁先生特意赶来,向市消协反映他遇到的消费窘境。2010年12月11日,鲁先生在商场购买了一款空气净化器,2015年2月26日,电器出现故障,报修时,该电器品牌售后人员表示,电器故

障是因为某零件损坏,但该零件目前南京厂家没有库存,他们无法修理。而鲁先生发现,该品牌电器官网上有他家同款净化器所缺的配件。“我就很纳闷,明明官网上有配件,为什么要告诉我没有配件呢?是不是不愿意承担维修义务?”鲁先生又联系到了商家,商家依然以“无配件更换,无法修

理”回复,但同时提出,可以让鲁先生参加商家“以旧换新”活动,鲁先生没有同意。

南京市消协工作人员表示,产品商家在6年之内有义务提供配件,如果没有合适配件,应以退还或折旧补偿,接下来,消协将帮助鲁先生与厂商取得联系,尽快解决此事。

【网购】遇欺诈,可异地诉讼并获3倍赔偿

网购遇到欺诈怎么办,来自江苏海浪律师事务所,连续三年被南京公共关系协会评选为“南京十大公益律师”的律师陈栋,和大家分享了一个网购维权的案例。

去年,南京的周先生在网上看中了北京某科技有限公司在线销售的一款品牌笔记本电脑,在聊天记录中,周先生两次向销售公司客服确认所购电脑配置,其中内存为8G。然而,周先生在收到货后发现,对方寄来的电脑内存只有4G。在协商无果后,周先生在南京提起诉讼,以欺诈为由,要求被告按笔

记本价格3倍价格赔偿。法院经审理查明,确认了上述网络交易事实,判决周先生胜诉。

陈栋律师表示,这个案例对消费者处理网络购物合同纠纷具有普遍且重要的指导意义。首先,最近公布实施的民事诉讼法司法解释明确了收货地为网络购物的合同履行地,而网购收货地通常就是消费者的住所地,这样消费者选择在自身住所地提起诉讼就有了充分的法律依据。“这一点对消费者来说方便多了,当事人再也不用千里迢迢跑到卖家所在地起诉了。”

【住房】装修后出现裂痕 是不是房屋质量问题

在江苏省建筑科学研究院服务台前,有不少居民前来咨询关于验房、装修房屋的问题。

家住鼓楼的杨阿姨说,5年前,她买了一套二手房,之后请装修公司来家里装修,可还没到一年,家中客厅墙面上就出现了许多裂纹,后来裂纹越来越严重,到现在也有3年时间了。对于这种房屋出现裂痕的情况,省建科院工作人员介绍说:“这种无规律的裂纹又叫龟裂,是由于墙表面的收缩产生的,这与有规律的‘八’字形裂痕不同,不能说明房屋的质量本身存在问题,而是装修公司在施工时存在问题。”

不过,因为装修已过3年,原装修公司可不予受理。杨阿姨想要恢复墙体原样,工作人员建议,要将墙面全部铲掉,安装一层黏合度较高的网格布,然后再粉刷一层,以抵抗会产生裂痕的张力。

【合同】交了养老预约金 违约最高只能扣20%

鼓楼区市场监督管理局服务台前,也围满了市民。一位从城北起来的杨大爷,带来一本他和某养老机构签订的合同,向市场监督管理局工作人员咨询。去年,杨大爷交了上万多元预约金,准备去某养老机构疗养,然而,家庭变故,导致他不能如约前往,杨大爷想退回预约金,然而养老机构表示,要扣除50%的违约金。

工作人员解释,根据《中华人民共和国合同法》以及新《消法》,消费合同的违约金最高为总价的20%,商家不可单方面要求提高违约金,即使消费者在知情的情况下,签订了消费合同,该条款也不生效。

维权案例

1 集赞80个可获赠蛋糕 兑奖人太多,商家反悔

昨天上午,江苏省消费者协会发布了2014年全省消费维权典型案例,其中一起是商家利用微信搞广告营销引发的纠纷。

去年4月1日,消费者蒋先生向无锡市滨湖区消委会投诉,反映“小重山西点店”利用微信发布“集赞80个、即可享受免费赠送168元蛋糕一个”的信息,后消费者到店进行兑换,工作人员告知活动已结束,拒绝兑换。

消委会工作人员受理后,联系到商家负责人,对方称该店为扩大销售,与微信广告商合作,“集赞送蛋糕”活动到4月15日结束。可后来去兑换奖品的消费者过多,所以活动只得提前结束。消委会认为,既然已登微信广告,店方就应履行承诺。在滨湖区消委会的调解下,双方最终达成协议,蒋先生等4位消费者在4月20日之前可去领取168元的蛋糕。

案例点评:微信广告营销是新鲜事物,但商家也要依照《合同法》的规定履行承诺。通过微信营销时,企业应充分考虑其中的经营风险,不能超出企业经营能力。本案的经营者更是忽视了这一风险,引起了消费纠纷。

通讯员 官尚轩 实习生 匡郁华 现代快报记者 张瑜

2 皮带哪来的“一等品”? 最终顾客获3倍赔偿

买了标注“一等品”的皮带,可查询后发现目前皮带执行的国标中并没有等级之说,南京市蒋先生觉得自己被忽悠了,于是将销售商告上法庭,索要三倍赔偿。近日,该院经南京市秦淮区人民法院开庭审理后,判决商家进行三倍赔偿。

2014年3月,南京市民蒋先生在百货商店购买了某品牌皮带14条,价格近6000元。皮带标签上注明该类产品执行的“国标”为QB/T1618-2006,产品等级为“一等品”。然而,蒋先生在购买皮带后上网进行查询时,发现“国标”中并无“一等品”产品分级。蒋先生觉得,自己当初花了这么多钱购买皮带,很大程度上看中的就是“一等品”的等级品质,可压根没有这种分级,商家明显存在虚假宣传,误导消费者。该案由秦淮区人民法院开庭审理,法院查明,QB/T1618-2006国家标准将皮带产品分为“优等品”和“合格品”,并没有“一等品”之说,而蒋先生购买的皮带仅是“合格品”。

【合同】交了养老预约金 违约最高只能扣20%

鼓楼区市场监督管理局服务台前,也围满了市民。一位从城北起来的杨大爷,带来一本他和某养老机构签订的合同,向市场监督管理局工作人员咨询。去年,杨大爷交了上万多元预约金,准备去某养老机构疗养,然而,家庭变故,导致他不能如约前往,杨大爷想退回预约金,然而养老机构表示,要扣除50%的违约金。工作人员解释,根据《中华人民共和国合同法》以及新《消法》,消费合同的违约金最高为总价的20%,商家不可单方面要求提高违约金,即使消费者在知情的情况下,签订了消费合同,该条款也不生效。

通讯员 秦研 实习生 苏杰 现代快报记者 王瑞