

# 市消协发布 2015 年消费维权十大典型案例

本报讯(记者 宾卿)“3·15”国际消费者权益日即将到来,昨日,市消费者协会发布 2015 年消费维权十大典型案例,希望广大消费者能从中吸取教训、理性消费。

## 壁挂炉爆裂

2015 年 11 月,消费者王女士投诉称,其在市区大庆路南段购买的某品牌壁挂炉,安装后还没有使用,就爆裂了,请求市消协给予帮助解决。市消协工作人员接到投诉后,立即到商家进行实地调查。当时,商家称由于消费者使用方法不当,造成壁挂炉爆裂,所以拒绝承担责任。根据《消费者权益保护法》第 23 条规定:“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起 6 个月内发现瑕疵、发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”最终,在市消协的调解下,商家为消费者更换了一个新壁挂炉。

## 火腿肠内有异物

2015 年 10 月 19 日,消费者丁女士投诉称,其在市区建新路一副食店购买了 2 箱某品牌火腿肠,每箱 50 元,共消费 100 元。回家食用时,发现其中一根火腿肠内有黑色异物,且火腿肠仍在保质期内,遂与经销商联系讨要说法,经销商让其找生产厂家,无奈之下,丁女士到市消协寻求帮助。经调查,丁女士反映的情况属实,市消协工作人员与生产厂家取得联系,生产厂家表示愿意为丁女士换一箱同价位的新品,丁女士不同意,要求生产厂家按照《食品安全法》进行赔偿。根据《食品安全法》第 148 条

第二款规定:“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款 10 倍或者损失 3 倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足 1000 元的,为 1000 元。”最终,生产厂家赔偿了女士 1000 元。

## 购买“三无”丸子机退货难

2015 年 11 月 12 日,消费者李先生在一食品机械厂以 2 万元的价格购买了一套丸子机,该厂宣传说是专利产品。然而,购买之后,丸子机不能正常使用,李先生多次找厂家讨要说法未果。市消协接到投诉后,展开调查,发现该丸子机属“三无”产品。后经多方努力,厂家同意退货。市消协与技术监督局经过沟通,要求该厂家进行整顿。

## 手机流量费无端被扣

2015 年 10 月 10 日,项城市消协接到消费者王先生的电话投诉称,其使用的老年手机根本不具备上网功能,且从未要求开通上网服务,却被某通讯公司扣取了流量费。接到投诉后,项城市消协立即派出工作人员展开调查,经通讯公司工作人员查询扣费记录获知,王先生反映属实。2015 年 10 月 13 日,在项城市消协的调解下,双方达成协议,移动公司退还王先生 50 元话费。

## 网购有陷阱

2015 年 11 月 24 日,项城市消协接到消费者胡先生的电话投诉,反映其于 2015 年 11 月 7 日在网上购买了一件羊毛衫,宣传品牌为松鑫,材质为 40% 羊毛,且有洗涤说明。但是,收到货后,胡先生发现羊毛衫上并未附着详细说

明标识,存在欺诈行为,要求该店赔偿相关费用。随后,项城市消协进行了调查,证实胡先生反映属实。最终,在项城市消协的调解下,双方达成协议,经营者对消费者进行了赔偿。

## 虚假宣传售农资

2015 年 3 月 28 日,郸城县消协接到消费者张先生的投诉称,一伙人正在郸城县吴台镇的几个村庄打着“购肥料送礼品”的旗号,销售假肥料。接到投诉后,郸城县消协立即组织工作人员赶到现场进行调查,并会同在场的工商人员,对假肥料进行封存。后经多次协调,肥料生产商给予 36 家农户 2 万元的补偿。

## 5 万余元购买问题农机

2015 年 3 月 15 日,一消费者投诉称,其于三个月前用 5.6 万元购买了一台拖拉机,经使用发现有质量问题,怀疑是翻新机器,与经销商沟通协商后,经销商以各种理由推托并坚决不退货。经调查,郸城县消协工作人员发现,该拖拉机合格证、说明书中有多处疑点,要求经销商承担免费举证责任。后经调解,经销商同意退还消费者购机款。

## 化妆品惹麻烦

2015 年,两名消费者到郸城县消协反映,她们在使用了某牌化妆品后,引发了接触性皮炎,经医院诊断治疗后仍没有好转,希望消协帮助解决。郸城县消协接到投诉后,与化妆品经销商取得联系,但经销商拒不配合。后经多次沟通,化妆品生产厂家同意支付消费者一定数额的补偿款。

## 新房装修毛多病

2015 年 9 月 12 日,消费者齐女士

反映,在其新房装修接近尾声时,发现墙角多处出现了不同程度的裂缝,墙面也有颜色不一的现象发生。在向装饰公司反映后,装饰公司答复说该情况属正常现象。齐女士则认为属于装修质量问题,为此,双方发生纠纷。沈丘县消协接到投诉后,立即安排工作人员对齐女士反映的情况展开调查。经查,齐女士反映情况属实,且该装饰公司并非正规的装饰公司,只是两个人合伙租赁了一小区的临街房屋,作为办公地点开展业务。他们开展装饰装修业务以来,没有办理营业执照,也不具备装饰装修资质,与客户签订的装饰合同也是套用郑州一家装饰公司的。在调查了解的过程中,沈丘县消协工作人员还发现,该装饰公司使用的环保型内墙漆的标示有异常现象,经生产企业确认,该种内墙漆的标示与实际不相符,应该是进行了人为更换。鉴于上述情况,沈丘县消协组织消费者、装饰公司、内墙漆销售商三方进行调解,最终三方达成协议,由装饰公司赔偿消费者 13600 元,内墙漆销售商赔偿消费者 3000 元。

## 新车变速箱动力失效

消费者张先生投诉称,其于 2015 年 1 月份在周口市北汽汽车城以 23 万元的价格购买了某品牌汽车。2015 年 2 月 19 日,车辆在行驶过程中出现动力失效,当时该汽车行驶不到 3000 公里,消费者要求店家为其更换新车。店家同意为其更换变速箱并赔偿损失,但不愿意为其换新车。经过市消协多方努力与协调,店家最终同意为张先生换一台新车。

(线索提供:赵曼丽)

## 一吐为快

# 请呵护好孩子的童真

□ 宋海转

近日,一首题为《秘密》的小诗走红朋友圈。一名小学生用充满童真的语言写下了对妈妈的爱,看后让人忍俊不禁,却夹杂着诸如“这么大了还认为自己是捡来的,太‘蠢真’了”之类的声音。这样的评论无疑是对孩子童真的讽刺和挖苦。

实际上,在现实生活中,人们不懂得珍惜、甚至故意破坏孩子童真的现象屡见不鲜。比如,笔者听朋友说过这样一件事,他家年仅 8 岁的儿子,为当上班长,不惜“出卖”自己最好的朋友。孩子如此功利化的举动让身为家长的朋友自责不已,一不留神,孩子竟被成人的职场规则影响这么深。家长是孩子的第一任老师,孩子变得功利,家长责无旁贷。

比如,在当下眼花缭乱的真人秀节目中,不乏看到“走穴”的青少年儿童,他们穿成人的紧身衣、高跟鞋,说成人的语言,唱成人的歌曲……俨然一副小大人模样。在这背后,不乏家长、媒体

等对孩子的摧苗助长和过度消费。殊不知,童年是很美好的,它的美好就在于无忧无虑、天真烂漫地生活,谁都不能没有底线地用孩子来吸晴炒作。

再比如,从幼儿园“早恋”到小学生化妆,从成人化风格浓郁的网络语言在孩子中泛滥成灾到低龄犯罪逐年递增……这一切都昭示着孩子的童真,如今,正在成为一项稀缺资源,离我们越来越远。越来越多的孩子迅速地摆脱童真,提前结束自己的童年,从言行举止、思维习惯等多方面趋于成人化。如此局面,与家长的影响、学校的教育、社会的风气有直接关系。

让我们好好呵护孩子的童真吧!童真是人心里的珍珠,是人脑海里的宝典,是人本质的凝聚,是人生命的亮点。成人退回童年,是条行不通的路;童年走向成人,却是挡不住的墙。请善待孩子的童真,不要用大人的是非价值观去影响孩子的成长,不要用污浊去玷污孩子无瑕的心灵,这不仅仅是为了孩子,更是为了人类的未来。

# 我市公安民警立足岗位学雷锋

本报讯(记者 李一 通讯员 任君箫)3 月份,是学雷锋月。进入 3 月以来,我市广大公安民警踊跃参加志愿服务活动,广泛开展结对帮扶活动,立足岗位学雷锋,大力弘扬和培育新时代雷锋精神。

商水县张庄乡唐庄村雷某的身体有残疾,生活不能自理,至今未办理第二代居民身份证,给其享受政府补贴带来诸多不便。了解这一情况后,张庄派出所副所长孙超主动带着照相器材来到雷某家中,为其免费拍照,帮其办理第二代居民身份证。当看到雷某家中非常困难时,孙超还自掏腰包为其购买了肉、米、香油等生活用品,给这个困难家庭送上温暖。

连日来,周口公安机关充分发挥户籍服务窗口贴近群众的工作优势,合理安排户籍民警的值班休息时间,保证了节假日期间前来办理证件的群众能够高兴而来、满意而归。为此,市公安局把“爱民、便民、利民”作为户政窗口的服务主题,不断转变作风,积极满足新形势下人民群众对户政管理工作的新要求,赢得了办证群众的肯定。

除此之外,市公安局还积极组织党员干部参加志愿服务活动。通过开展进社区上门服务、为伤残群众送温暖等活动,我市广大公安民警积极为群众排忧解难,为和谐社会积聚正能量,得到了群众的认可和社会的好评。

# 妇女流落街头 民警帮其寻家

本报讯 3 月 2 日,商水县公安局姚集派出所民警为一名流落街头的妇女找到家人。

当天上午,姚集派出所指导员范伟峰、民警王继伟在值班期间,发现辖区内有一名流浪妇女。在对她进行询问时,发现该妇女语言表达能力有限,一时很难从其口中获得有效信息。随后,范伟峰将该妇女带回派出所,为其提供了食物。待该妇女用餐完毕,稍事休息之后,范伟峰

又不厌其烦地与其沟通,经过长达四个多小时的努力,才听她不经意说到川汇区李埠口乡。后几经辗转,确定该妇女姓孙,是周口市川汇区李埠口乡人,由于家人疏忽,她已走失好几天了,家人多日寻找未果。

范伟峰电话与妇女家人取得联系,详细告知具体地点。很快,妇女的家人匆匆赶来,见到妇女平安无事,便紧紧握住范伟峰的手,连声说谢谢。(本报记者)



3 月 9 日,商水县白寺镇岗叉楼村村民正在家中加工小手镯。据了解,白寺镇有 10 多个村的 2000 多名留守老人和留守妇女从事小手镯加工,加工好的小手镯销往东南亚各国。 乔连军 摄

# 物流车侧翻司机被困 消防官兵群众联手施救

本报讯(记者 高洪驰)3 月 10 日,一辆满载货物的物流车发生侧翻,司机被困驾驶室,附近群众见状立即上前展开营救,消防官兵赶到后,与群众联手将被困司机救出。

当日上午 8 时 38 分,一辆车牌号为豫 P5B2××的物流车自东向西行驶到机西高速与周西路连接口处时,由于车速较快,致使左侧车轮完全脱离地面,只剩右侧车轮着地,在单侧车轮行驶 100 多米后,物流车侧翻到公路北侧。

听到响声,附近群众纷纷赶到现场,发现司机被困后立即进行营救。由于司机被死死卡在驾驶室内,在附近做生意的朱建国迅速返回店内,拿来一根撬杠,想撬开车门将司机救出。然而,因车头太重,无法将被困司机救出。就在此时,接到群众报警的消防官兵赶到现场,经过现场勘查,指挥员当即命令用破拆工具拆开驾驶室。经过近 10 分钟的努力,消防官兵成功救出被困司机,并在现场群众的帮助下,把受伤司机送上救护车。事故造成物流车司机受轻微伤,没有造成其他人员伤亡。

目前,事故原因正在进一步调查中。



为了大力弘扬中华传统美德,更多地关爱老人,日前,中原文化网联手“伏羲针法”传承人陈飞庆先生一行走进周口蓬莱养老院,为老人们送去了面粉、油、水果等慰问品,并为老人们做了健康体检。 倪蔚 魏华 摄

# 电力职工热心救人不留名 六旬老人苦寻仨月谢恩情

本报讯(记者 刘俊涛 通讯员 邱志强)“太谢谢您了,如果不是您出手相助,真不知道会发生什么后果呢!”3 月 10 日,太康县王集乡前进村刘老庄村梁玉玲在家的陪同下来到太康县供电公司,感谢三个月前救人不留名的恩人王建设,并将一面写有“危难时刻伸援手,见义勇为品格高”的锦旗送到他手中。

2015 年 12 月 13 日,因家中开了一

个小饭店,61 岁的梁玉玲驾驶着电动三轮车去县城农贸市场购买面粉、面条和一些蔬菜。返回途中,当走到李占荣村口时,因车速过快和驾驶不当,造成电动三轮车侧翻,梁玉玲被死死压在车下不能动弹,情况十分危急。

就在此时,太康县供电公司城郊供电所副所长王建设和同事石立军一起到平岗台区抄表,正好路过此地。见此情景,王建设带领围观群众一起把压在梁

玉玲身上的车子抬起来。看到梁玉玲胳膊伤得比较严重,王建设又拨打了 120,联系了伤者家属,然后和石立军一起悄悄离开现场。

经检查,梁玉玲右胳膊骨折。在养伤的日子里,梁玉玲和家人多次萌生了寻找恩人的想法,但都没找到。后经人提醒,梁玉玲和家人从王建设身上穿的蓝色电工服查起,他们先是到附近的王集供电所打听,那里的工作人员告诉他们,

当时出事的地方属城郊辖区,建议他们到城郊供电所打听打听。后托熟人多方打听,三个月后,梁玉玲才找到王建设。

提起救人的事,王建设很谦虚,直言遇到这种情况,每个人都会这么做的。据了解,王建设平时非常乐于助人,同时,作为一名志愿者,他多次前往当地敬老院为老人们排除用电方面的故障,王建设还多次被评为先进工作者和优秀党员。

# 儿童预防接种知识系列之二 接种疫苗注意事项

接种疫苗虽然能为大多数宝宝提供保护,但不是每一个宝宝都适合接种疫苗,宝宝如有以下几种情况时不接种:①患有癫痫以及严重心、肝、肾等疾病或急性传染病、慢性病的急性发作期;②预防接种可能加重原有病情,不宜接种;③患脑病、未控制的癫痫和其他进行性神经系统疾病者不宜接种;④有严重营养不良、免疫缺陷者不宜接种,以防止引起全身的严重感染;⑤过敏体质的宝宝接种某些疫苗很容易产生不良反应,因此应咨询接种医生后决定是否接种;⑥空腹或饥饿状态下不宜接种,以防止血糖过低引起不良反应;⑦患有皮肤病的宝宝可暂不接种疫苗,待病情缓解后再接种;⑧有发热、感冒、腹泻、呕吐等不适时,可暂缓接种;

⑧如果宝宝不宜接种,但是遇到特殊情况如被犬、猫等疑似狂犬病动物咬伤而需接种人用狂犬病疫苗时,请在医生的指导下接种。

接种疫苗后请在候诊室至少休息 30 分钟,以便及时处理可能发生的接种反应;注意接种部位的清洁,不应弄湿、弄脏注射部位,以防局部感染;让宝宝多休息、多饮水,不宜剧烈运动。极少数儿童在接种疫苗后可能出现低热或接种部位轻微的红、肿、热、痛现象,经对症处理后 2~3 天即可恢复。若体温超过 38.5℃并伴有其他较重反应时,请注意以下几点:①及时带孩子到医院就诊,以防延误病情;②及时与接种单位医生联系;③如有疑问,可咨询当地疾病预防控制中心。(李彦勤)

# 周口市疾病预防控制中心重点疾病健康教育专栏



乔洪辉是周口科技学院一名体育老师,身高 1.87 米,身体壮实,截至目前,他已经累计献血 33 次。“记得第一次献血是在 2003 年,当时我还在四川上大学,‘十一’假期期间,由于离家远,我没有回家,便和

# 我献血 我健康 我快乐

——记周口科技学院教师乔洪辉

□ 记者 史书杰 通讯员 李中森 胡小兵

几个同学一起出去玩,在街上看见一辆献血车,几个同学一商量,就去献了一次,以后就没再献过。”乔洪辉说,直到毕业回来后,2006 年的一天,他在七一路与中州路交叉口看见一辆献血车停在路边,便又去献了第二次血。也就是从那时候起,他每年至少献两次血,从未间断过。

2010 年的一天,乔洪辉接到市中心血站的电话,医护人员告诉他,根据他的体质,可以捐献血小板。“那时候,对血小板的概念不是太清楚,既然献血站工作人员说对身体没有害处,肯定没有问题,而且还能挽救别人的生命,何乐而不为,于是,我就去捐献了血小

板。从那开始,我就在条件允许的情况下,持续捐献血小板。”乔洪辉微笑着说。

乔洪辉说,他有一个当医生的朋友告诉他,只要在身体允许的情况下,适度献血是有好处的。献血能提高血管的弹性,有效地降低血液黏滞度,使血液流速加快,从而使骨髓等造血器官保持旺盛的造血状态,预防多种疾病。这就更坚定了他坚持献血的决心。

“献血救人是每个健康人都应该做的事,在确保自己健康的基础上救助别人是很光荣的,献血证更是一本光荣证。”乔洪辉说,“谁也不知道疾病什么时候会来到你身边,谁也不能保证自己或

亲属不生癌,根据我的献血量,直系亲属用等量的血液是免费的,我自己用血永远是免费的。献血不损害自己的身体,又能挽救别人的生命,我们还有什么理由拒绝献血呢!”

作为一名教师,乔洪辉经常利用课余时间向学校的老师和同学讲解有关献血的知识。现在,在乔洪辉的带动下,他的好多亲戚朋友已经像他一样成为固定的献血者,他曾经教过的学生,也有很多加入到无偿献血的队伍中。

凭借 15000 多毫升的献血量,乔洪辉荣获了由卫生部、中国红十字会总会、中国人民解放军总后勤部颁发的全国无偿献血奉献奖银奖。

# 无偿献血 挽救生命 周口市中心血站 主办