

市 12315 执法网络申诉数据显示,今年上半年,我市汽车维修、保健品使用、预付费消费、美容美发四方面的申诉明显增多,工商人员提醒——

四类消费要谨慎 遭遇陷阱快举报



核心提示

□记者 韩铁栓 通讯员 杨凯

昨日,记者从市工商局了解到,今年上半年,我市工商局 12315 执法网络共受理消费者咨询、申诉、举报 14420 起,其中咨询 11521 起,申诉 2177 起。消费者的申诉热点集中在汽车维修、保健品、预付费消费、美容美发四个方面。

汽车维修要“知己知彼”

据了解,今年上半年我市工商局 12315 执法网络共受理汽车申诉 40 起,比去年同期增长 11%。消费者反映的主要问题是:汽车质量不过关。如有的汽车使用仅一周就出现发动机缸体漏油,提车 3 个月就出现自动熄火等问题;汽车维修服务质量较差,个别汽车维修店维修技术不过硬,有的多次送修仍不能排除故障;擅自使用质次价廉的汽车配件,在修车过程中私自使用假冒零配件换走车辆的无故障优质配件等。

工商人员提醒:汽车对每个家庭来说都是大物件,因此在车出现故障需要维修时一

定要“知己知彼”,在汽车维修之前尽可能请有经验的人,对车辆故障进行预先判断,避免掉入一些商家的维修陷阱。同时在汽车维修过程中,要注意收集、索取、保存好相关证据。

保健品: 别相信广告上鼓吹的“疗效”

今年上半年,我市 12315 执法网络受理的保健品方面的申诉比去年同期增长 22%。申诉的问题主要有:保健品当“药品”卖,推销者夸大宣传保健品的功效,称某品牌的保健品对一些疾病有独特的疗效;以健康讲座、免费体检等名义推销保健品。

工商人员提醒:此类保健品的推销者一般不具有合法的经营资质。他们很少能提供公司名称、固定营业场所、负责人姓名等有关信息,日常推销只靠电话联系,一旦出现问题,无法查找,更无法查处。保健品不是药品,不能代替药品治疗疾病。所以,消费者不要相信这些广告,也别相信他们鼓吹的“疗效”。

预付费消费: 警惕出现“休眠卡”

上半年,我市预付费消费的申诉主要集中在美容美发、健身减肥等服务行业,主要表现在一些经营者在明示的预付费服务有效期内,擅自提高服务价格、改变服务条件,或者突然停业、店铺倒闭等,导致消费者手中的预付卡无法继续消费。

工商人员提醒:消费者在选择预付费消

费时,一是务必要对经营者的信誉和经营状况有所了解,对商家的消费承诺最好以合同形式约定;二是在签约时应详细了解预付费消费卡的使用范围、期限、功能、退款条件,尤其要注意有关限制性规定;三是要慎重购买服务周期长、消费金额高的预付费消费卡,尽量根据自身需要办卡,避免一次投入过大,产生“休眠卡”;四是消费者购卡后要及时关注商家信息,一旦发现商家突然停业、倒闭,能及时应对。

美容美发: 没有免费的午餐

今年上半年,12315 执法网络受理美容、美发方面的申诉比同期增长 16%。申诉比较集中的问题是:商家以赠送礼品、免费美容、测试皮肤等“免费服务”为名,吸引消费者进入其店内接受服务并诱导购买其产品;商家在广告中蓄意夸大产品功能和服务效果,吸引不明真相的爱美女性掏钱买卡。

工商人员提醒:消费者要选择到具有美容服务资质、信誉度高的美容院消费;在购买或使用美容院推荐的产品前应对该产品有所了解;对美容机构承诺的内容,要通过书面形式达成服务协议;“免费体验”往往暗藏玄机,当消费者真正使用时,各种附加收费项目也随之产生。做美容前消费者要详细了解什么项目免费,什么项目收费,如果只想体验免费项目,应事先声明。一旦发现上当受骗,要保留证据并及时投诉,遇到店方欺诈、强制消费、侵犯消费者人身自由的,应及时向有关部门举报。

免费安装 为啥收取 高空作业费

如合同中明确规定免费安装,则不应收取该费用

□见习记者 白云飞 记者 邓超

盛夏,持续的高温天气促使我市各大家电卖场的空调走俏。在白热化的行业竞争中,商家纷纷打出免费安装等优惠措施进行促销,而有些问题就出在“免费安装”上。空调“免费安装”,究竟要不要另行收取高空作业费?如果收,有没有统一的标准?

消费者:“免费安装”为何还收取高空作业费

近日,伊川县家在七楼的王先生购得一台某品牌空调,购买时商家表示将为他免费安装。但安装空调时,王先生被告知需另外支付 200 元的高空作业费。

王先生随即拨打该空调总部售后服务电话,对方说,对于高空作业费没有统一规定,是否收费由当地售后安装人员自行决定。

因此,王先生犯起了嘀咕:“免费安装”为何还收取高空作业费?

家电卖场:收取高空作业费较为普遍,但标准不一

近日,记者致电我市几家大型家电卖场,咨询安装空调收取高空作业费的相关情况,但各卖场并没有统一的说法。

七里河八方电器的工作人员说,该卖场一般情况下不收取高空作业费,但如果需要工作人员悬吊在高空作业,则需要收取相应的费用,费用额度由安装人员同消费者自行协商。

洛阳容威家电的客服人员表示,二楼、三楼有防盗窗或者四楼以上安装空调时需使用吊车、吊绳等在墙外进行施工的属于高空作业,需支付不低于 200 元的高空作业费。如果在阳台施工则不另行收费。

有关部门:高空作业费定价属于市场行为,由买卖双方自行约定

市发改委收费管理科和市物价局的有关人士表示,高空作业费用的收取属于市场行为,费用额度由消费者和商家自行协商。

市消费者协会有关工作人员表示,现在国家对此还未出台相关的收费标准。

河南大进律师事务所卢律师提醒广大消费者:安装空调时进行高空作业存在一定危险性,收取相关费用具有合理性,但如果买卖合同中明确规定免费安装,并且没有对高空作业费的收取另作规定,则不应该在安装过程中收取该费用。如强行收取,消费者可通过法律途径进行维权。如果合同中明确说明高空作业费在免费安装范围之外,消费者则需要提前与商家协商相关费用。

近日,今麦郎方便面被曝酸价超标,记者走访本地超市发现——

问题批次系山西产 本地所售多为河北产

□见习记者 张锐鑫 文/图

近日,河南省工商部门在对方便面食品的例行抽检中,检测出今麦郎食品有限公司生产的多款、多批次方便面酸价超标。记者走访本地部分超市发现,超市对今麦郎相关方便面并未作下架处理,所售产品均非问题批次产品。

问题批次系山西运城生产

记者登录河南省工商局官方网站,发现所检测有问题的今麦郎方便面为 20120226 批次(每袋 86 克)“一元王香辣牛肉面”、20120315 批次(每袋 108 克)“今野拉面”以及 20120214 批次(每袋 85 克)“今野拉面”,问题产品均为山西运城今麦郎食品有限公司生产。

相关信息也得到了今麦郎日清食品有限公司的证实。15 日,记者登录该公司的官方网站,发现该公司已登出公告。公告称,被检测批次属该公司子公司山西运城今麦郎食品有限公司生产,问题批次产品销售于河南三门峡及山西运城地区。公司已对该批次产品在三门峡与运城地区进行全面召回。公司对此原因的排查结果以及申请的复检结果,会在本周向社会公布。

洛阳所售多为河北产

15 日上午,记者走访了王府井超市、新都汇家乐福超市及丹尼斯超市政和店。发现除王府井超市未售卖今麦郎全系列方便外,家乐福及丹尼斯超市均售卖今麦郎“今野拉面”系列多种口味产品。



我市某超市的“今野拉面”正常销售。

然而,记者在方便面包装袋上看到,两家超市所售“今野拉面”均非问题批次产品,其产地为位于河北隆尧县的今麦郎面业有限公司,并非山西运城今麦郎食品有限公司。

家乐福超市公关经理张瑜表示,自从相关新闻发布以来,超市并未收到工商局及厂家的下架通知,所以未对产品作下架处理,但他表示会密切关注事态进展。

记者随机采访了在超市购物的市民,发现大部分市民对相关新闻并不知情。在丹尼斯超市购物的张先生表示,没有留意到相关新闻,他通常购买康师傅方便面,较少购买今麦郎方便面。

而在家乐福超市选购方便面的李女士则

表示,她一直购买今麦郎方便面,但听说其有质量问题后会暂时选购其他品牌方便面。

名词解释

酸价

酸价是衡量脂肪中游离脂肪酸含量的指标。一般来说,酸价越小,油脂质量、新鲜度和精炼程度越高。油脂在储存运输过程中,如果密封不严,接触空气、光线照射以及在微生物及酶等作用下会导致酸价升高,严重时会产生臭气和异味,俗称“哈喇味”。

通常情况下,酸价略有升高不会对人体的健康产生损害;如果酸价过高,则会导致人体肠胃不适、腹泻并损害肝脏。