

安徽消费者

4

AN HUI CONSUMERS

2016. 8. 25

总第 73 期



主办 / 安徽省消费者权益保护委员会

准印证：00-163

内部资料



省消保委发布婴幼儿服装质量比较试验报告



▲图为省消保委副秘书长（主持工作）江来讲华

7月28日上午，安徽省消保委召开新闻通报会，发布婴幼儿服装比较试验报告，人民网、《中国消费者报》等15家中央驻皖、省暨合肥市主要新闻媒体参加会议。

在新闻通报会上，省消保委消费指导部主任胡茵介绍了省消保委选择婴幼儿服装比较试验的背景、过程和结果。胡茵说，为了保障婴幼儿和儿童的健康，国家于2016年6月1日起实施了GB31701-2015《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》，强制规定3岁以内的婴幼儿纺织用品必须满足最高安全级别——A类要求。2016年6月

1日前生产并符合相关标准要求的产品允许在市场上继续销售到2018年5月31日。省消保委为了帮助并引导消费者明明白白的购买婴幼儿服装，落实消费者的知情权和选择权，近期对29



▲图为新闻通报会现场

安徽省金融消费教育基地消费者课堂首开讲

7月2日上午，安徽省金融消费教育基地首开消费课堂，主题是“如何防范金融诈骗”。来自合肥市的消费者冒雨参加了活动。金融业的专业人士以案说法，通过典型案例介绍了金融诈骗的7大类50种情况，内容详实、生动。消费者不仅听得认真，还积极和授课老师互动，就关心的金融消费问题进行了咨询、讨论。课后消费者通过教育基地的“金融消费教育信息查阅系统”进行了学习。



安徽省电视台法制栏目对本次教育活动给予了关注，并表示今后将与省消保委共同就消费者关心的热点问题开展系列宣传教育活动。

个品牌的婴幼儿服装进行了比较试验。

本次比较试验样品是由省消保委工作人员在市场上（商场、超市、批发市场、全国连锁店、网店等渠道）以普通消费者身份购买。样品全部是3岁以内的婴幼儿服装，种类有婴儿连体衣、爬服、T恤、长裤、连衣裙等。样品涉及阿迪达斯、巴拉巴拉、五色藤、拉比、OK.OU、SeRGENTMaJoR、迪卡侬、小数点、布鲁莎莎、卓儿、奇乐兔、UNIQLO、童泰、叮当猫、迪士尼宝宝、小贝壳、南极人、ZARA、安斯沛克、衣拉拉、齐齐熊、小小和月月、璐璇、史努比、丑丑、婴姿坊、丽婴房、安奈儿、光派等29个品牌，其中国外品牌4个，港、台品牌3个，中国大陆品牌22个（省内品牌2个）。生产企业分别出自安徽、上海、福建、广东、浙江、山东、河北、湖北等8个省（市）。29个样品中，有20个样品测试项目均符合相关标准要求，占总样本数的68.97%；其余9个样品有16个指标存在问题，占样本总数的31.03%。

省消保委副秘书长（主持工作）江来在会上说，针对本次比较试验发现的问题，省消保委已经约谈相关问题企业，受到了相关企业的高度重视，这些企业纷纷表示将对不达标的服装进行下架和整改。



编印单位 安徽省消费者权益保护委员会
法律顾问 安徽省消费者权益保护委员会律师团

编委会
主任 沈卫国
副主任 金启建
编委 江来 张路明 罗勇 胡茵
周鹏 吕岩 樊具山 杨玉岭
余兵 钱扬平 侯建华 王吉星
唐凤阳 胡晓玲 钟林 李光萍
张顺理 陈波 王晓震 吴钊
兰文军

主编 江来
编审 张路明
责任编辑 刘勖
编辑 孙初 金小武 王灿 王文博
董杰

《安徽消费者》编辑部
地址：合肥市宁国路112号工商大厦1301、1316室
邮编：230001
电话：0551-64675176、64675171
传真：0551-64675176
在线阅读：www.ah315.cn
E-mail: ahxfz315@126.com
印刷单位：合肥国元印务有限公司
印刷日期：2016年8月25日
印数：1000份

《安徽消费者》发送对象：
安徽省消费者权益保护委员会成员单位；全省各级消保委

声 明

版权所有，《安徽消费者》编辑部保留所有权利。未经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

■由于选用了部分国内资料图片，敬请作者及时与《安徽消费者》编辑部联系，并领取稿酬。

contents 目录

■ 金融消费教育

01 安徽省金融消费教育基地消费者课堂首开讲

■ 权威发布

04 安徽省工商局2016年上半年肥料商品质量抽查检验情况通报

06 安徽省食品药品监督管理局关于2016年6月食品安全监督抽检情况的通告

07 安徽省食品药品监督管理局关于2016年7月食品安全监督抽检情况的通告

08 质检总局关于2016年第2批家用电动洗衣机等31种产品质量国家监督抽查情况的通报

■ 维权前沿

13 维护社会公共利益 保护消费者合法权益
中国消费者协会对雷沃重工提起消费民事公益诉讼

■ 典型案例

17 快递公司设定“最高赔偿限额”维权案

18 快递电视损毁维权案

19 摄影服务预付款纠纷维权案

20 自制面膜隐患纠纷维权案

■ 比较试验

21 婴幼儿服装质量比较试验报告

■ 消费提示

27 中消协警示：赴澳门消费者请勿订购已封闭酒店
澳门北京王府大饭店涉违法被封闭

28 佛山市消委会警示：未经许可，消费者可拒绝快递自提及超时付费

29 广州市消委会提醒：老年人购买保健品须谨慎

■ 消费热点

33 泡水车涌入市场 2 万回收 6 万卖

35 大量泡水车会不会进入市场，如何识别泡水车？

■ 信息速递

42 宜家因“召回门”陷舆论漩涡

42 消协、质监等部门集体“约谈”宜家

■ 有诉必应

43 投诉回音

■ 应急救护

44 突发食物中毒

■ 生活感悟

45 善待生命



13 维护社会公共利益 保护消费者合法权益
中国消费者协会对雷沃重工提起消费民事公益诉讼



21 婴幼儿服装质量比较试验报告

封一 安徽省消费者权益保护委员会婴幼儿服装比较试验——“听妈妈说”活动现场

封二 省消保委发布婴幼儿服装质量比较试验报告

封三 生活感悟：善待生命

封底 名称“安徽消费者” 微信号“ahxfz315”



33 泡水车涌入市场 2 万回收 6 万卖

安徽省工商局 2016 年上半年肥料商品 质量抽查检验情况通报

安徽省工商行政管理局于 2016 年上半年，依法对全省市场上销售的肥料商品质量进行了抽查检验。现将抽查检验情况通报如下：

肥料商品质量抽查检验于 3—5 月份在阜阳、淮南、蚌埠、六安、铜陵、池州、安庆、宣城、广德、宿松等市县抽样 200 组，经检验，合格 184 组，合格率为 92%；不合格 16 组，不合格率为 8%。本次抽查的肥料商品不合格 16 组中，为总养分、有效磷、氧化钾、总氮、氯离子项目不合格。

本次所抽肥料涉及到安徽、江苏、河南、四川、湖北、江西、上海、贵州、广东、山东等省、直辖市的生产企业。

根据国家工商总局《流通领域商品质量抽查检验办法》、《安徽省工商系统流通领域商品质量抽检工作细则》规定，对本次抽查检验中发现的不合格商品，安徽省工商行政管理局已责成相关地方工商行政管理部门（市场监督管理部门）依法查处，并监督有关经营者整改。

安徽省工商局2016年上半年肥料商品质量抽查检验不合格表

序号	检验报告编号	商品名称	经销企业名称	生产企业名称	商标	型号规格	出厂日期或批号	不合格项目
1	2016SH00676	复混肥料	怀宁县满友农资经营部	马鞍山科邦生态肥有限公司	科邦	总养分≥40.5% 氮-磷-钾13.5-13.5-13.5 净含量：50kg 含氯（中氯）	2016.3.26	氯离子
2	2016SH00561	复合肥料	池州市汇丰农资有限公司	武汉中东磷业科技有限公司	龙王	N+P2O5+K2O≥45% 13-17-15 净含量：50kg 硫酸钾型	2015.12.31	总养分
3	2016SH00534	掺混肥料	枞阳县农穗农资经营部	安庆市邦龙化工有限责任公司	振风	总养分≥48% 28-12-8含氯（中氯） 净含量：40kg	2016.02.28	总氮
4	161220205	复合肥料	泾县茂林镇毛毛农资服务部	常州中南肥料有限公司	中南	总养分≥45% N-P2O5-K2O 15-15-15 净含量：50kg	2016.01.19	总养分
5	161220225	复合肥料	泾县云岭惠民农资门市服务部	杭州利时化肥有限公司	利祥	总养分≥45% N-P2O5-K2O 15-15-15含氯（高氯）	16011601	总养分

6	2016HGZFW0065	复合肥料（配方肥料）	吕美兰（舒城县）	舒丰复合肥厂	舒丰	$N+P_2O_5+K_2O \geq 40\%$ 18-10-12含氯 (25 ± 0.25) kg/袋	---	总养分
7	2016HGZFW0066	掺混肥料（袋标：复混肥料）	马志安（舒城县）	安徽省浪森肥业有限公司	浪森	$N+P_2O_5+K_2O \geq 36\%$ 15-8-13 含氯 25kg/袋	---	总养分
8	2016HGZFW0067	掺混肥料（袋标：复混肥料）	马志安（舒城县）	安徽浪森肥业有限公司	浪森	$N+P_2O_5+K_2O \geq 45\%$ 19-10-16 含氯 25kg/袋	---	氧化钾、总养分
9	2016HGZFW0068	复混肥料	马志安（舒城县）	安徽浪森肥业有限公司	浪森	$N+P_2O_5+K_2O \geq 45\%$ 15-15-15含氯 (高氯)	42304	总养分
10	2016HGZFW0076G	复合肥料（中农汇丰）	赵永文（舒城县）	湖北楚丰化工有限公司		$N+P_2O_5+K_2O \geq 45\%$ 15-15-15 含氯 (高氯) 50kg/袋	42299	总养分
11	2016HGZFW0101	复合肥料	安徽省阜阳市肥缘农业生产资料有限公司	山东青上化工有限公司	红狮	$N-P_2O_5-K_2O \geq 45\%$ 25-12-8 含氯 (中氯) 50kg/袋	42219	总养分
12	2016HGZFW0123	复合肥料	阜阳开发区九禾瑞宝农资经营部	河南喜来耕肥业有限公司	丹利丰	$N-P_2O_5-K_2O \geq 40\%$ 28-6-6 含氯 (中氯) 40kg/袋	42370	总养分
13	2016HGZFW0125	复合肥料	阜阳开发区欣宇化肥门市部	湖北祥龙新肥科技有限公司	跳龙门	$N-P_2O_5-K_2O \geq 40\%$ 30-5-5含氯 (低氯) 40kg/袋	42478	有效磷、氧化钾、总养分
14	2016HGZFW0180	掺混肥料	桂功林（凤台县）	安徽沃农农业科技有限公司	沃浓特	$N-P_2O_5-K_2O \geq 45\%$ 25-12-8 含氯 40kg/袋	---	有效磷、氧化钾、总养分
15	2016HGZFW0201	复合肥料	王荣英（五河县）	如皋市金雉肥业有限公司	菲莫斯	$N-P_2O_5-K_2O \geq 48\%$ 16-16-16 中氯 50kg/袋	---	总氮、有效磷、氧化钾、总养分
16	2016HGZFW0207	高浓度硫酸钾复合肥料	五河县振淮农业生产资料服务中心双忠庙农乐服务部	江苏瑞和化肥有限公司	野马	$N-P_2O_5-K_2O \geq 45\%$ 15-15-15 50kg/袋	---	氧化钾、总养分

安徽省食品药品监督管理局

关于 2016 年 6 月食品安全监督抽检情况的通告

2016 年 6 月，安徽省食品药品监督管理局以及池州、阜阳、合肥、淮北、马鞍山、芜湖、宿州、宣城、铜陵、安庆市食品药品监督管理局组织开展了粮食及粮食制品、食用油、油脂及其制品、调味品、肉制品、饮料、方便食品、罐头、速冻食品、薯类和膨化食品、糖果制品、茶叶及相关制品、酒类、蔬菜制品、水果制品、炒货食品及坚果制品、蛋制品、可可及焙烤咖啡产品、水产制品、淀粉及淀粉制品、糕点、豆制品、蜂产品、保健食品、婴幼儿配方食品、餐饮食品、食用农产品 26 类食品共 2359 批次样品抽检，其中检验项目合格样品 2313 批次，不合格样品 46 批次，总体不合格率为 1.9%。

本次监督抽检中，未检出不合格样品的有：粮食及粮食制品、食用油、油脂及其制品、调味品、饮料、罐头、速冻食品、薯类和膨化食品、糖果制品、茶叶及相关制品、蔬菜制品、水果制品、炒货食品及坚果制品、蛋制品、可可及焙烤咖啡产品、水产制品、淀粉及淀粉制品、蜂产品、保健食品、婴幼儿配方食品 19 类食品；检出不合格样品的有：肉制品、方便食品、酒类、糕点、豆制品、餐饮食品、食用农产品 7 类食品。

本次监督抽检涉及到的食用农产品抽检情况为：畜禽肉及副产品 293 批次，水产 107 批次，鲜蛋 48 批次，豆类 11 批次，全部合格；蔬菜 763 批次，其中 1 批次不合格，水果 199 批次，其中 1 批次不合格。



本次监督抽检发现的主要问题：一般微生物指标不合格；超范围、超限量使用食品添加剂；品质指标不符合标准要求。

对监督抽检中发现的不合格产品及其生产经营单位，各地食品药品监督管理局已按规定，督促企业采取召回等控制措施，并开展核查处置。截至 6 月 20 日，责令企业整改 8 家。

安徽省食品药品监督管理局

关于 2016 年 7 月份食品安全监督抽检情况的通告

2016 年 7 月,安徽省食品药品监督管理局以及合肥、阜阳、马鞍山、芜湖、宣城、铜陵、六安、池州、滁州、黄山、安庆、亳州、宿州市食品药品监督管理局组织开展了粮食及粮食制品、食用油、油脂及其制品、调味品、肉制品、乳制品、饮料、方便食品、饼干、罐头、速冻食品、薯类和膨化食品、糖果制品、茶叶及相关制品、酒类、蔬菜制品、水果制品、炒货食品及坚果制品、蛋制品、可可及焙烤咖啡产品、食糖、水产制品、淀粉及淀粉制品、糕点、豆制品、蜂产品、保健食品、婴幼儿配方食品、餐饮食品、食用农产品 29 类食品共 4315 批次样品抽检,其中检验项目合格样品 4242 批次,不合格样品 73 批次,总体不合格率为 1.7%。

本次监督抽检中,未检出不合格样品的有:乳制品、饼干、速冻食品、薯类和膨化食品、糖果制品、水果制品、炒货食品及坚果制品、可可及焙烤咖啡产品、食糖、水产制品、豆制品、保健食品、婴幼儿配方食品 13 类食品;检出不合格样品的有:粮食及粮食制品、食用油、油脂及其制品、调味品、肉制品、饮料、方便食品、罐头、茶叶及相关制品、酒类、蔬菜制品、蛋制品、淀粉及淀粉制品、糕点、蜂产品、餐饮食品、食用农产品 16 类食品。

本次监督抽检涉及到的食用农产品抽检情况为:畜禽肉及副产品 344 批次,水产品 111 批次,鲜蛋 76 批次,豆类 23 批次,全部合格;蔬菜 861 批次,其中 2 批次不合格,水果 437 批次,其中 1 批次不合格。

本次监督抽检发现的主要问题:一般微生物指标不合格;超范围、超限量使用食品添加剂;农药残留;品质指标不符合标准要求。

对监督抽检中发现的不合格产品及其生产经营企业,各地市食品药品监督管理局正按规定督促企业采取控制措施,并开展核查处置。截至 7 月 20 日,相关企业已召回涉嫌不合格食品 56.2 公斤。各地食品药品监督管理局责令企业整改 22 家,立案 24 起。



质检总局

关于 2016 年第 2 批家用电动洗衣机等 31 种产品质量 国家监督抽查情况的通报

2016 年 4 月至 6 月，质检总局组织开展了第 2 批家用电动洗衣机等 31 种产品质量国家监督抽查，涉及电子电器、轻工产品、建筑和装饰装修材料、农业生产资料、机械及安防、电工及材料等 6 类产品。

一、基本情况

本次共抽查 2484 家企业生产的 2503 批次产品（不涉及出口产品）。经检验，2219 家企业生产的 2237 批次产品合格，监督抽查合格率为 89.4 %；检出 266 批次不合格，不合格产品检出率为 10.6%。其中农用薄膜、农药、人造石、湿巾、镁碳砖、汽车用制动器衬片等 6 种产品的不合格产品检出率低于 5.0%；安全带、安全帽、中密度纤维板、高强度紧固件、家用太阳能热水系统、纸巾纸、磷肥、动力用煤、自行车等 9 种产品的不合格产品检出率介于 5.0% 至 10.0% 之间；脱粒机、新型墙体材料、汽车灯具、地坪涂装材料、电冰箱、热泵热水机、电动自行车、钢丝绳、家用电动洗衣机、阀门、人民币鉴别仪、仿真饰品、树脂镜片、储水式电热水器、防水涂料、滴灌带等 16 种产品的不合格产品检出率高于 10.0%。

二、部分产品抽查结果分析

（一）家用电动洗衣机。抽查了 11 个省（市）82 家企业生产的 82 批次产品，包括波轮式全自动洗衣机、滚筒式洗衣机和双桶洗衣机等 3 种产品，抽查企业数约占全国生产企业总数的 60%。重点检查了对触及带电部件的防护、机械强度、工作温度下的泄漏电流、外部导线用接线端子、接地措施、脱水率、噪声、漂洗性能等 22 个项目，不合格产品检出率为 14.6%，同比上次抽查减少了 4.3 个百分点。抽查发现 12 批次产品不合格，其中，有 8 批次产品洗净比不合格，1 批次产品对触及带电部件的防护不合格、2 批次产品机械强度不合格、1 批次产品电源连接和外部软线不合格、2 批次产品漂洗性能不合格、3 批次产品耗电量不合格、3 批次产品用水量不合格、1 批次产品接地措施不合格。本次重点抽查了集中产区浙江省的 51 家企业生产的 51 批次产品，约占本次抽查总数的 62.2%，不合格产品检出率为 19.6%。

（二）纸巾纸。抽查了 8 个省（区、市）80 家企业生产的 80 批次产品，抽查企业数约占全国纸巾纸生产企业总数的 5%。重点检验了产品的亮度（白度）、可迁移性荧光增白剂、灰分、柔软度、细菌菌落总数、大肠菌群、绿脓杆菌、金黄色葡萄球菌、溶血性链球菌、真菌菌落总数等 13 项指标，不合格产品检出率为 8.7%，同比上次抽查降低了 1.3 个百分点。经检验，有 7 批次小型企业的产品不符合标准要求，其中 7 批次产品纵向湿抗张强度不达标，1 批次产品可迁移性荧光增白剂超标。本次在集中产区福建和广西，分别抽查了 12 批次和 11 批次产品，不合格产品检出率为 0 和 9.1%。

（三）电动自行车。抽查了 11 个省（区、市）80 家企业生产的 80 批次产品，抽查企业数约占全国生产企业总数的 10%。本次重点对产品的最高车速、制动性能、脚踏间隙、把立管静负荷、整车质量、绝缘性能、制动断电装置、欠压、过流保护功能等 15 个项目进行了检验，不合格产品检出率为

12.5%，同比上次抽查结果持平。本次共发现 10 批次产品不合格，其中 4 批次最高车速不合格，2 批次车架 / 前叉组合件振动强度不合格，3 批次限速装置不合格，7 批次欠压保护功能项目不合格，6 批次过流保护功能项目不合格，绝缘性能和制动断电装置各有 1 批次产品不合格。

（四）家用太阳能热水器。抽查了 13 个省（市）116 家企业生产的 120 批次产品，包括紧凑式和分离式两种主要类型，重点检验了产品的贮热水箱（容水量偏差）、耐压、过热保护、能源效率标识标注、能效等级等 16 个项目，不合格产品检出率为 8.3%，同比上次抽查结果持平。本次抽查发现 10 批次产品存在质量问题，主要是 6 批次产品贮热水箱（容水量偏差）不合格，6 批次产品热性能不合格，6 批次产品的能效等级不合格，1 批次产品能源效率标识标注不合格。

（五）树脂镜片。抽查了 3 个省（市）80 家企业生产的 80 批次产品，抽查企业数约占全国生产企业总数的 70%。本次为首次树脂镜片产品质量国家监督抽查。重点检查了球镜顶焦度偏差、柱镜顶焦度偏差、光学中心和棱镜度偏差、可见光透射比、防紫外性能、抗冲击（明示指标）、标志等 18 个项目，不合格产品检出率为 18.7%。抽查发现 15 批次产品不合格，其中，有球镜顶焦度偏差、柱镜顶焦度偏差和镜片直径有效尺寸偏差各有 1 批次产品不合格，3 批次产品平均透射比不合格，4 批次产品色散系数不合格，7 批次产品折射率和标志不合格。本次重点抽查了集中产区江苏省的 65 家企业生产的 65 批次产品，约占本次抽查总数的 81.2%，不合格产品检出率为 18.5%。

三、跟踪抽查分析

本次抽查的产品中，近 5 年已连续跟踪抽查 3 次以上的产品共有 18 种，占抽查产品类别总数的 58.1%。本次对 299 家上次抽查不合格的企业进行了跟踪抽查，发现有 65 家企业由于已不再生产同类产品或已停产停业等原因未抽到样品，实际抽样检验 234 家企业的产品，202 家企业的产品本次抽查合格，有 32 家企业连续两次产品质量抽查不合格。

四、工作要求

针对本次产品质量国家监督抽查中发现的问题，各省、自治区、直辖市质量技术监督局（市场监督管理部门）要按照《中华人民共和国产品质量法》和《产品质量监督抽查管理办法》等法律法规的规定，认真做好以下工作：

（一）对于本次抽查中产品质量不合格的生产企业，要依法严肃处理。对抽查中发现产品质量不符合国家强制标准的，应依法责令企业停止生产销售不合格产品，按照有关规定监督销毁或者作必要的技术处理。

（二）针对本次抽查中反映出的突出质量问题，如热泵热水机的能效等级、接地、稳定性和机械危险不合格；湿巾的真菌菌落总数不合格；电动自行车的欠压保护和过流保护功能不合格；树脂镜片的折射率和标志不合格；仿真饰品的镍释放量和镉不合格；新型墙体材料的强度等级或强度级别不合格；防水涂料的苯不合格；地坪涂装材料的甲苯、二甲苯的总和和质量分数、可溶性重金属质量分数（铅）和耐化学性（耐酸性）不合格；磷肥的水分不合格；农药的乳液稳定性、pH 值范围不合格；脱粒机的安全标志不合格；安全帽的冲击吸收性能不合格；安全带的零部件（盐雾试验）不合格；汽车用制动器衬片的摩擦系数不合格；汽车灯具的后位灯、后转向信号灯不合格；人民币鉴别仪的辐射骚扰场强不合格；镁碳砖的常温耐压强度不合格；钢丝绳的中心钢丝直径不合格；阀门的阀体壁厚测量不合格；高强度紧固件的螺栓螺纹通不合格等，要加大对生产企业的后续跟踪监督检查力度。

（三）将本次抽查不合格产品情况通报地方政府及相关部门，共同督促企业依法落实产品质量安全主体责任，引导企业严格按照标准组织生产，切实维护产品质量安全。

家用电动洗衣机产品质量国家监督抽查不合格产品及其企业名单

企业名称	所在省	产品名称	商标	规格型号	生产日期/批	抽查结果	主要不合格项	承检机构
宁波市伍望和电子科技有限公司	浙江省	双桶洗衣机	/	XPB35-128S 3.5kg/2.5kg 245W/125W	2015-05-29	不合格	洗净比、漂洗性能	安徽省产品质量监督检验研究院
制造商：济南督领电器有限公司 生产厂：宁波	浙江省	双桶洗衣机	(图形商标)	XPB42-428S 4.2kg/3.0kg 240W/120W	2016-04-09	不合格	洗净比	安徽省产品质量监督检验研究院
宁波金芙蓉电器有限公司	浙江省	电脑全自动洗衣机	(图形商标)	XQB56-G568 5.6kg	2015-07	不合格	洗净比	国家家用电器质量监督检验中心
宁波朋友电器有限公司	浙江省	双桶洗衣机	(图形商标)	XPB62-288S 6.2kg/4.0kg 320W/160W	2016-02-18	不合格	电源连接和外部软线、洗净比	安徽省产品质量监督检验研究院
宁波海飞电器有限公司	浙江省	双桶洗衣机	(图形商标)	XPB82-388S 8.2kg/6.0kg 460W/180W	2016-01-20	不合格	机械强度、单位功效用水量、洗净比	安徽省产品质量监督检验研究院
制造商：(日本)川崎电气株式会社 生产厂：宁波正中电器有限	浙江省	全自动洗衣机	川崎	XQB65-6093T 6.5kg/6.5kg 350W/240W	2015-10-26	不合格	洗净比	安徽省产品质量监督检验研究院
慈溪市音贝尔电子有限公司	浙江省	双桶洗衣机	音贝尔 (图形商标)	XPB28-8006S 2.8kg/2.0kg	2016-03-13	不合格	单位功效耗电量、单位功效用水量	国家家用电器质量监督检验中心
华芝电器集团有限公司	浙江省	全自动洗衣机(家用电动洗衣机)	(图形商标)	XQB60-1260 6.0kg 340W	2016-03-01	不合格	对触及带电部件的防护、机械强度、接地	安徽省产品质量监督检验研究院
浙江康祺电器有限公司	浙江省	双桶洗衣机	(图形商标)	XPB90-99S 9.0kg/6.0kg 480W/180W	2016-03-21	不合格	洗净比	安徽省产品质量监督检验研究院
制造商：天津美丽小天鹅科技有限公司 生产厂：慈溪天拓电器有限	浙江省	洗衣机	/	XPB45-888S 4.5kg/3.2kg	2016-04	不合格	单位功效耗电量、洗净比、漂洗性能	国家家用电器质量监督检验中心
河南海宝家电股份有限公司	河南省	双桶洗衣机	海宝	XPB80-8098S 8.0kg/5.5kg 420W/180W	2016-03-31	不合格	单位功效用水量	国家日用电器质量监督检验中心
成都中林电器制造有限公司	四川省	双桶洗衣机	Hiller	XPB98-2014S 9.8kg/6.0kg 460W/180W	2016-03-23	不合格	单位功效耗电量	国家日用电器质量监督检验中心

纸巾纸产品质量国家监督抽查不合格产品及其企业名单

企业名称	所在省	产品名称	商标	规格型号	产品等级	生产日期/批号	抽查结果	主要不合格项目	承检机构
河北鑫润纸业有限公司	河北省	新逸风抽取式面巾纸	新逸风	180mm×130mm×2400张	合格品	2019.04.01	不合格	纵向湿抗张强度	国家纸张质量监督检验中心
制造商：河北雪松纸业有限公司 生产厂：保定市满城县福利造纸厂	河北省	雪松面巾纸	雪松	180mm×135mm×360张/包	合格品	2019.04.01	不合格	纵向湿抗张强度	国家纸张质量监督检验中心
满城县中信纸业有限公司	河北省	悠雅抽取式面巾纸	悠雅	135mm×188mm×420张	合格品	2016-04-13	不合格	纵向湿抗张强度	国家纸张质量监督检验中心
保定爱森卫生纸制品有限公司	河北省	雅松400张软抽	雅松	180mm×130mm×400张	优等品	2016-04-05	不合格	纵向湿抗张强度	国家纸张质量监督检验中心
武汉黎世生活用品有限责任公司	湖北省	浪漫温情家抽式面巾纸	黎世	190×140mm 双层	一等品	2016-04-01	不合格	可迁移性荧光增白剂、纵向湿抗张强度	国家纸张质量监督检验中心
广西贵港市安丽纸业有限公司	广西壮族自治区	安丽清新柔肤抽取式面巾纸	安丽	175mm×125mm×3层	合格品	2016-04-08	不合格	纵向湿抗张强度	南京市产品质量监督检验院
成都洁馨纸业有限公司	四川省	雅雅面巾	雅雅	125mm×200mm×408张(±2%)	合格品	2016-03-20	不合格	纵向湿抗张强度	南京市产品质量监督检验院

电动自行车产品质量国家监督抽查不合格产品及其企业名单

企业名称	所在省	商标	规格型号	生产日期/批	抽查结果	主要不合格项目	承检机构
天津市融丰电动自行车有限公司	天津市	/	TDR06Z	2016-04-25	不合格	最高车速、把立管静负荷	国家自行车电动自行车质量监督检验中心
天津市兴世达自行车有限公司	天津市	兴世达	TDR19Z	2016-04-24	不合格	最高车速、整车质量(重量)、把立管静负荷	国家自行车电动自行车质量监督检验中心
上海新欧通电动车有限公司	上海市	/	TDR08Z	2016-01-25	不合格	整车质量(重量)、把立管静负荷、鞍座水平调节夹紧强度、制动断电装置	国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心
南京震环机械实业有限公司	江苏省	圣宝妮	TDR02Z	2016-04-01	不合格	限速装置、把立管静负荷	国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心
浙江狮龙电动车有限公司	浙江省	獅龍	TDH003Z	2016-01-05	不合格	限速装置、整车质量(重量)	国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心
郑州陆驹车业有限公司	河南省	陆驹	TDT01Z	2016-04	不合格	最高车速、整车质量(重量)、把立管静负荷、欠压保护功能、过流保护功能	国家自行车电动自行车质量监督检验中心
河南雄鹰新能源科技有限公司	河南省	/	TDR-M030Z	2016-04-14	不合格	最高车速、整车质量(重量)、把立管静负荷	国家自行车电动自行车质量监督检验中心
玉林市良达电动车有限公司	广西壮族自治区	玉铃王	TDR98Z	2016-04-20	不合格	车架/前叉组合件振动强度、把立管静负荷、地面距离	国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心
玉林市樱跃电动车业有限公司	广西壮族自治区	彩梅	TDR110Z	2016-04-21	不合格	车架/前叉组合件振动强度、把立管静负荷、地面距离	国家轻型电动车及电池产品质量监督检验中心
成都世纪雄风电动车有限公司	四川省	(图形商标)	TDR101Z	2016-03-19	不合格	限速装置、整车质量(重量)、把立管静负荷	国家自行车电动自行车质量监督检验中心

家用太阳能热水系统产品质量国家监督抽查不合格产品及其企业名单

企业名称	所在省	商标	规格型号	生产日期/批号	抽查结果	主要不合格项目	承检机构
北京清华阳光科技有限责任公司	北京市	清科	Q-B-J-1-145/2.25/0.05-12	2015-12	不合格	贮热水箱(容水量偏差)	国家节能产品质量监督检验中心
江苏佳佳新能源有限公司	江苏省	佳佳	Q-B-J-1-153/2.58/0.05-1	2016-03	不合格	热性能、能效等级	国家太阳能热水器产品质量监督检验中心(武汉)
海宁奇瑞特光电有限公司	浙江省	奇瑞	Q-B-J-1-138/2.18/0.05	2016-03-20	不合格	贮热水箱(容水量偏差)、热性能、能效等级	国家太阳能热水器质量监督检验中心(北京)
泰安市美丽康源太阳能有限公司	山东省	四季沸腾阳光	Q-B-J-1-155/2.20/0.05	2016-04	不合格	贮热水箱(容水量偏差)	国家节能产品质量监督检验中心
泰安市格莱士太阳能有限公司	山东省	格莱士	Q-B-J-1-132/1.95/0.05	2016-04	不合格	贮热水箱(容水量偏差)	国家节能产品质量监督检验中心
郑州圣普太阳能有限公司	河南省	圣普	Q-B-J-1-148/2.35/0.05	2016-03-10	不合格	贮热水箱(容水量偏差)、能源效率标识标注	国家太阳能热水器质量监督检验中心(北京)
四川省奥宇太阳能科技有限公司	四川省	新奥宇	Q-B-J-1-145/2.70/0.05	2016-03-21	不合格	贮热水箱(容水量偏差)、热性能、能效等级	国家太阳能热水器产品质量监督检验中心(武汉)
云南金帝来太阳能科技有限公司	云南省	金帝来	Q-B-J-1-150/2.48/0.05	2016-04-03/20160403-007	不合格	热性能、能效等级	国家太阳能热水器产品质量监督检验中心(武汉)
云南美乐福新能源科技有限公司	云南省	皇巢	Q-B-J-1-145/2.45/0.05	2016-03-29/20160329-128	不合格	热性能、能效等级	国家太阳能热水器产品质量监督检验中心(武汉)
昆明美星工贸有限公司	云南省	春城阳光	Q-B-J-1-145/2.45/0.05	2016-03-31/08	不合格	热性能、能效等级	国家太阳能热水器产品质量监督检验中心(武汉)

树脂镜片产品质量国家监督抽查不合格产品及其企业名单

企业名称	所在省	商标	规格型号	生产日期/批	抽查结果	主要不合格项目	承检机构
镇江奥神光学有限公司	江苏省	/	n=1.56	/	不合格	色散系数、标志	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心
镇江通球眼镜有限公司	江苏省	/	n=1.50	/	不合格	平均透射比(紫外光谱区) τ_{SUTIA} 、标志	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心
江苏奥尔帝光学眼镜有限公司	江苏省	/	n=1.56	/	不合格	折射率、色散系数、标志	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心
江苏鸿威光学有限公司	江苏省	阅清	n=1.56	2016-04-09	不合格	平均透射比(紫外光谱区) τ_{SUTIA}	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心
丹阳市一品光学有限公司	江苏省	保莱雅	n=1.56	2016-04-14	不合格	镜片直径有效尺寸偏差、防紫外性能 $\tau_{max}(\lambda)$ (明示指标)	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心
江苏积家光学有限公司	江苏省	/	n=1.56	2016/04/18	不合格	标志	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心
江苏晨远光学眼镜有限公司	江苏省	晨远	n=1.56	2016-04-20	不合格	折射率	国家眼镜产品质量监督检验中心
江苏洪旭光电科技有限公司	江苏省	蝉翼	n=1.56	2016.4.12	不合格	折射率、色散系数	国家眼镜产品质量监督检验中心
丹阳市正阳光学有限公司	江苏省	/	n=1.56	2016-04-20	不合格	折射率	国家眼镜产品质量监督检验中心
丹阳佰易视光学眼镜有限公司	江苏省	/	n=1.56	2016-04-13	不合格	标志	国家眼镜产品质量监督检验中心
江苏硕延光学眼镜有限公司	江苏省	/	n=1.56	2016-04-02	不合格	折射率、标志	国家眼镜产品质量监督检验中心
丹阳市奔驰眼镜厂	江苏省	/	n=1.56	2016-04-15	不合格	球镜顶焦度偏差(主子午面二)、柱镜顶焦度偏差	国家眼镜产品质量监督检验中心
临海市英舒眼镜有限公司	浙江省	/	n=1.56	20160312	不合格	折射率、色散系数、平均透射比(紫外光谱区) τ_{SUTIA}	国家眼镜产品质量监督检验中心
临海市天和眼镜有限公司	浙江省	/	n=1.56	/	不合格	折射率	国家眼镜产品质量监督检验中心
浙江东方光学科技有限公司	浙江省	/	n=1.50	20160112	不合格	标志	国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心

维护社会公共利益 保护消费者合法权益

中国消费者协会对雷沃重工提起消费民事公益诉讼



依据《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）赋予职责，2016年7月1日，中国消费者协会（以下简称中消协）就雷沃重工股份有限公司等被告违法、违规生产销售正三轮摩托车案提起消费民事公益诉讼。7月25日，北京市第四中级人民法院正式受理此案。现将案件有关情况通报如下：

一、基本情况

2015年12月，中消协接到投诉举报函，反映山东福田雷沃国际重工股份有限公司生产、销售的“福田五星牌”正

三轮摩托车不符合强制性国家标准规定、侵害消费者利益。经调查，2015年11月福田雷沃国际重工股份有限公司更名为雷沃重工股份有限公司（以下简称“雷沃重工”），总部设在山东潍坊。

我会成立专门工作组，并委托律师事务所开展调查。同时，组织河北、内蒙、吉林、黑龙江等省（区）消协进行区域调查，获取了初步证据。

为进一步查明事实，我会还根据《消法》第三十七条第（四）项规定，履行了向工信部、公安部交管局等有关行政部门反映、查询、建议职责。查询和调查过程中，我会得到了工商和市场监管部门、工信部等单位的有力配合。

二、初步证据

经深入调查取证，我会向法院提交了涉案企业侵害众多不特定消费者合法权益、损害社会公共利益的相关证据20余份：包括已获取、查扣和测量的部分实车，均不符合强制性国家标准；工信部有关复函及对涉案企业违法、违规生产销售行为作出的行政处罚决定书；有关工商和市场监督管理部门就涉案车辆的执法记录；有关公安局交通警察大队出具的《车辆退办证明》；有关省（区）涉案型号车辆落户情况等，证明涉案企业生产销售不符合强制性国家标准以及被公告撤销的车型车辆数量大、范围广，对社会危害大。

三、诉讼必要性

经分析论证，我会认为对涉案企业提起公益诉讼十分必要：

（一）是维护社会公共利益的要求。涉案企业违法、违规生产销售已被公告撤销车型车辆，侵害了公众人身安全，污染了生态环境；违反强制性国家标准要求，生产销售尺寸超长车辆，造成严重安全隐患，不仅威胁购车消费者的人身、财产安全，也威胁行人和其他车辆人员的安全。且违法、违规生产销售的车辆数量庞大，很多车辆因不符合强制性国家标准无法上牌，发生交通事故难以追责和索赔，严重影响

广大公众切身利益。就此提起公益诉讼有助于保护众多不特定消费者的安全权益，维护社会公共安全秩序，具有重大现实意义。

（二）是保护农民消费者利益的要求。涉案车辆大多在维权力量薄弱的农村地区使用，使用者多为农民，他们缺乏维权意识和维权能力，难以有效维护自身权益。就此提起公益诉讼有助于体现对弱势消费群体的关注和帮助，是践行党的为人民服务宗旨，体现全心全意为消费者服务理念的具体举措。

（三）是规范和治理行业突出问题的要求。违法、违规生产销售不符合强制性国家标准的正三轮摩托车问题在该行业大量存在，主要生产企业漠视消费者权益，在受到消费者投诉、诉讼，甚至有关行政部门处罚后，仍继续违法生产销售问题产品，且未采取措施消除在用车辆安全风险。这种以不合格产品冒充合格产品欺诈消费者的行为，严重违背社会诚信，藐视执法权威，挑战法律底线，损害行业长远发展。就此提起公益诉讼，有助于扭转和规范整个行业问题，保护广大消费者合法权益。

（四）是警示和惩戒不法经营行为的要求。该案中尽管消费者多方反映，有关行政部门也采取了相应执法措施，但不法经营者并未从中汲取教训，其不法经营行为及后果仍持续存在，未能得到有效遏制和纠正。就此提起公益诉讼，有助于震慑不法经营行为，教育、警示各行业经营者，在社会共同关注下推动问题彻底解决。

（五）是消协组织依法履职的要求。《消法》赋予中国消费者协会和省、自治区、直辖市消费者协会公益诉讼职责，社会各界对此寄予厚望。近期，最高人民法院出台了《关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》，广大消费者盼望消协组织在公益诉讼方面有所作为。中国消费者协会根据投诉举报线索，在工商和市场监管部门、工信部以及地方消协的大力支持下，深入调查取证，提起公益诉讼，有助于提振消费者信心，提升全民法治意识，辅助国家和社会治理。

四、诉讼情况

（一）起诉主体

中国消费者协会

（二）被诉主体

雷沃重工股份有限公司、雷沃重工股份有限公司诸城车辆厂、雷沃重工股份有限公司诸城销售分公司、北京天华旭自行车商店等。

（三）管辖法院

北京市第四中级人民法院

（四）诉讼请求

为保护众多不特定消费者合法权益，我会向法院提出以下诉讼请求：

1、判令被告立即停止生产、销售已被工信部《道路机动车辆生产企业及产品公告》撤销的所有型号产品；

2、判令被告立即停止生产、销售不符合强制性国家标准的所有型号产品；

3、判令被告消除其违法、违规生产和销售的所有型号产品的安全风险；

4、确认被告违法、违规生产和销售的行为对众多不特定消费者构成了《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的“欺诈行为”；

5、判令被告赔偿原告为公益诉讼支付的费用（包括但不限于：调查取证的费用、鉴定费用、公证费用、采取诉讼保全措施的申请费和实际支出费用、律师代理费用、交通、住宿等其他合理费用等）；

6、本案诉讼费用由被告承担。

相关链接：

一、福田雷沃国际重工有限公司”（“雷沃重工股份有限公司”）被公告撤销产品的历史情况（如下三图）

序号	企业名称	产品型号	缺陷批次	缺陷时间	缺陷原因
1	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZH-2	182 批	2008-12-23	不符合 GB20073-2006 摩托车和轻便摩托车制动性能要求及试验方法, GB19482-2004 摩托车和轻便摩托车燃油箱安全性能要求及试验方法和 GB20075-2006 摩托车乘员扶手国家标准的要求, 2009 年 1 月 15 日起停止销售。
2	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZY			
3	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT125ZH			
4	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH			
5	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-2			
6	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZH	226 批	2011-6-9	下列产品不符合《摩托车污染物排放限值及测量方法(工况法, 中国第 III 阶段)》(GB14622-2007)、《轻便摩托车污染物排放限值及测量方法(工况法, 中国第 III 阶段)》(GB18176-2007)的相关要求, 2011 年 10 月 1 日起不得销售。
7	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZH-3			
8	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZH-5			
9	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZK			
10	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZY-2			
11	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZY-3			
12	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZY-5			
13	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT110ZH			
14	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT110ZY			
15	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT125ZH-2			
16	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT125ZH-3			
17	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT125ZH-5			
18	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT125ZY			
19	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH-10			
20	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH-3			
21	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH-5			

二、调查中发现“福田雷沃国际重工有限公司”(“雷沃重工股份有限公司”)生产、销售的 FT200ZH-10E、FT200ZH-11E、FT250ZH-2E 等车型车辆存在不符合强制性国家标准的情况。

三、有关法律依据

1、《中华人民共和国消费者权益保护法》

第三十七条 消费者协会履行下列公益性职责：

.....

(四)就有关消费者合法权益的问题,向有关部门反映、查询,提出建议;

(五)受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;

.....

第四十七条 对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会,可以向人民法院提起诉讼。

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服

22	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH-6	255 批	2013-12-24	不符合排放标准要求,非电喷技术路线撤销,2013 年 12 月 24 日起停止销售。
23	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH-7			
24	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT150ZH-9			
25	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH			
26	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-3			
27	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-5			
28	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-6			
29	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZK-2			
30	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH			
31	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-3			
32	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-5			
33	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-6			
34	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-6A			
35	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-7			
36	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-8			
37	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-8A			
38	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-9			
39	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-9A			
40	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT250ZH			
41	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT250ZH-2			
42	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT800ZH-5			
43	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT800ZH-5			
44	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-6			
45	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-10A			
46	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-10B			

47	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-2A	256 批	2014-1-13	不符合 GB7258-2012《机动车运行安全技术条件》中关于有驾驶室正三轮摩托车方向盘安装位置要求撤销,2014 年 1 月 13 日起停止销售。
48	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-2B			
49	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-3A			
50	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-3B			
51	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-4A			
52	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-4B			
53	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-6B			
54	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-7A			
55	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-8B			
56	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT200ZH-2B			
57	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT250ZH-3A			
58	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT250ZH-3B			
59	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-8B			
60	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZK-2B	264 批	2014-9-17	不符合 GB7258-2012《机动车运行安全技术条件》中关于 VIN 打刻要求撤销,2014 年 9 月 17 日起停止销售。
61	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT600ZK-2B			
62	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT650ZH-3B			
63	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT800ZH-3B			
64	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT100ZH-2D			
65	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT125ZH-2D			
66	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-4A			
67	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-4B			
68	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-6B			
69	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT175ZH-3B			
70	福田雷沃国际重工股份有限公司	FT250ZH-12E	281 批	2016-2-25	依据工信委[2016]01 号中的处罚决定撤销,2016 年 2 月 25 日起停止销售。

务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

2、《中华人民共和国产品质量法》

第十二条 产品质量应当检验合格，不得以不合格产品冒充合格产品。

第十三条 可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准；未制定国家标准、行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品。具体管理办法由国务院规定。

第二十六条 生产者应当对其生产的产品质量负责。

产品质量应当符合下列要求：

（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；

.....

第三十二条 生产者生产产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

第三十九条 销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

第四十六条 本法所称缺陷，是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理的危险；产品有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，是指不符合该标准。

3、《中华人民共和国民事诉讼法》

第五十五条 对污染环境、侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为，法律规定的机关和有关组织可以向人民法院提起诉讼。

4、《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》

第一条 中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，对经营者侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的行为提起消费民事公益诉讼的，适用本解释。

法律规定或者全国人大及其常委会授权的机关和社会组织提起的消费民事公益诉讼，适用本解释。

第二条 经营者提供的商品或者服务具有下列情形之一的，适用消费者权益保护法第四十七条规定：

（一）提供的商品或者服务存在缺陷，侵害众多不特定消费者合法权益的；

.....

第四条 提起消费民事公益诉讼应当提交下列材料：

（一）符合民事诉讼法第一百二十一条规定的起诉状，并按照被告人数提交副本；

（二）被告的行为侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的初步证据；

（三）消费者组织就涉诉事项已按照消费者权益保护法第三十七条第四项或者第五项的规定履行公益性职责的证明材料。

第十三条 原告在消费民事公益诉讼案件中，请求被告承担停止侵害、排除妨碍、消除危险、赔礼道歉等民事责任的，人民法院可予支持。

▲下接 21 页

快递公司设定“最高赔偿限额”维权案

【案情简介】

7月11日丁女士通过某快递公司寄送5大包裹物品去南京，后因快递公司原因丢失了3个包裹，面对消费者的索赔，快递公司只同意赔偿运费5倍共570元，消费者无法接受该意见而投诉至消协。

【处理过程及结果】

消协在调解中指出，根据《消法》和《快递市场管理办法》的规定，快递公司不得以格式条款等方式，减轻或者免除经营者责任。应按照相关规定按消费者实际损失赔偿，后经双方协商快递公司增加赔偿至2300元。

【案例评析】

快递公司丢失、损毁物品消费者索赔难，在未保价的情况下无法得到全额赔付已是行为惯例。由于快递行业快递单上普遍使用格式条款，其中对没有保价物品丢失、损毁的赔偿标准设定了对消费者不利的条件，如3—5倍邮费限制并设定最高赔偿额，故当此类情况发生时，快递公司往往会对超出部分赔偿拒绝消费者的要求。根据《消法》第二十六条：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。”《快递市场管理办法》第二十条规定：“在快递服务过程中，快件（邮件）发生延误、丢失、损毁和内件不符的，经营快递业务的企业应当按照与用户的约定，依法予以赔偿。企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的，对于购买保价的快件（邮件），应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件（邮件），按照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律规定赔偿”。相关的法律法规明确规定快递公司在丢失快件应以《合同法》赔偿消费者的实际损失。

（案例提供：合肥市
消费者协会）



快递电视损毁维权案

【案情简介】

2015年10月，界首的某先生从网上购买了价值1988元的一台电视机，同时支付了42元运费，由某物流快递公司负责运输。可是几天后，某先生去该物流快递公司提货时，却发现电视在运输过程中损毁，某先生要求按原价赔偿，但该快递公司却只同意赔偿1500元，某先生很气愤，投诉到界首消费者协会，要求处理。

【处理过程及结果】

界首市消费者协会东城分会接到投诉后，立即联系这家物流快递公司，该公司对某先生提供的相关证据表示认可，但在赔偿数额上双方产生了分歧。后经消协工作人员多次协调，该物流快递公司同意将情况上报总公司后，将按原价赔偿某先生1988元和42元邮寄费，双方和解。

【案例评析】

《消费者权益保护法》第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求”。第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”。第二十四条“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效”。

《合同法》第三百一十一条“承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任，但承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的，不承担损害赔偿责任”。

第三百一十二条“货物的毁损、灭失的赔偿额，当事人有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算”。

界首消协认为，目前社会上许多快递公司设置的一些运输损害条款对消费者是显失公平的，属典型的不公平合同格式条款，侵害了消费者的合法权益，应属无效。因此该物流快递公司运输过程中造成电视损毁，理应按原价赔偿。

（案例提供：界首市消费者协会）



摄影服务预付款纠纷维权案

【案情简介】

2015年4月7日，一名消费者向芜湖市消费者协会反映，其与某婚纱摄影店签订了摄影服务合同，并交付了2000元预付款。之后，经营者却又几番向消费者推荐其他的业务，导致合同总价款不断增加。在消费者明确表示不愿再增加其他业务后，经营者即表示按照基本的条款进行拍摄不能保证效果，于是消费者称不再进行拍摄并向经营者提出退回预付款的请求，但对方拒绝处理。



【处理过程及结果】

我会接到消费者投诉后，立即联系双方当事人了解情况，经核实消费者反映情况属实。经营者称可以依约向消费者提供相应的服务，故自身并不存在违约行为，无法为消费者进行退款处理。后我会向经营者详细解释了《消费者权益保护法》和《合同法》中关于违约等问题的规定，经协商，经营者最终同意退回全部预付款，消费者表示满意。

【案例评析】

本案是一起关于合同违约的典型案例。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条的规定：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易”。本案中消费者和经营者之间已经签订了一份摄影服务合同，此时经营者应当按照所做出的约定按质按量地履行自身的合同义务，但是经营者却又提出其他的附加条件，擅自抬高合同的价款，这一行为阻挠了双方正常的交易活动，应当认为其已经为合同履行“设定了不公平、不合理的交易条件”。按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定，经营者理应向消费者退回已收取的款项。

在此，我会提醒广大经营者，诚信是经营之本，任何时候都不应当为了获取更多的自身利益侵犯消费者的合法权益。同时，我会提醒广大消费者，在经营者提出不合理的交易条件时，应果断拒绝，并保留好相关的购物凭证，及时向工商部门或消费者协会进行反映。

（案例提供：芜湖市消费者协会）

自制面膜隐患纠纷维权案



【案情简介】

2015年6月5日消费者许小姐来我会投诉，称其2015年4月29日通过手机上网聊天购买了一款自制面膜，用了一段时间后脸开始过敏，红肿脱皮，联系卖家要求退货赔偿遭拒，且对方直接把她拉到黑名单，电话不接，无奈之下来我会投诉。

【处理过程及结果】

接到投诉后，我会工作人员立即打电话给被投诉人，告知对方情况后，对方以“我很忙”为由直接挂断电话，经查询，该卖家根本就没有在我局登记注册。我们通过各种方式试图找到对方，因对方后来更换号码，且投诉人并不了解其情况，连姓名都有误，让查办工作隐入僵局，最后通过公安系统找到该卖家。

经我会调解于2015年6月19日双方就赔偿方面达成和解。同日将被投诉人涉嫌销售未取得《化妆品生产企业卫生许可证》的企业所生产的化妆品的违法行为移交市工商局稽查大队处理。

经我会调解，双方达成以下协议由被投诉方退还许小姐购买面膜款计人民币1500元整；由被投诉方赔偿许小姐因使用面膜发生过敏问题的医药费、误工费共计人民币1000元整。

市工商局稽查大队责令被投诉人停止销售自制面膜的违法行为，并给予以下行政处罚：1、没收违法所得1500元；2、处违法所得3倍的罚款4500元，罚没合计6000元。

【案例评析】

被投诉人行为违反了《化妆品卫生监督条例》第十三条：“化妆品经营单位和个人不得销售下列化妆品：（一）未取得《化妆品生产企业卫生许可证》的企业所生产的化妆品”的规定，依据《化妆品卫生监督条例》第二十条“对违反本条例其他有关规定的，处以警告，责令限期改进；情节严重的，对生产企业，可以责令该企业停产或者吊销《化妆品生产企业卫生许可证》，对经营单位，可以责令其停止经营，没收违法所得，并且可以处违法所得2到3倍的罚款”的规定处罚。

微商作为一种新型的模式，多数没有经过认证，消费者无法掌握对方的真实姓名和地址。且微商不具备经营的合法执照、资质和证件，也不像具有第三方担保的安全交易平台，大多是私售行为，交易时更不会签订书面合同。如果对方收了钱不发货，或者是发的货和看到的货不一致，因为没有证据，买家很难维权。本案例中，买家收货使用后出现质量问题因找不到对方而难以维权。因此，消费者在微信上购买产品，要格外小心。

在网上销售自制的美容产品，虽然商家宣传的效果显著，但事实上，这些自制的美容产品，包括打

婴幼儿服装质量比较试验报告

安徽省消费者权益保护委员会

全社会都十分关注孩子的健康成长，为了保障婴幼儿和儿童的健康，国家于2016年6月1日起实施了GB31701-2015《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》，强制规定3岁以内的婴幼儿纺织用品必须满足最高安全级别——A类要求。2016年6月1日前生产并符合相关标准要求的产品允许在市场上继续销售到2018年5月31日。安徽省消费者权益保护委员会（以下简称“省消保委”）为了帮助并引导消费者明明白白的购买婴幼儿服装，落实消费者的知情权和选择权，近期对29个品牌的婴幼儿服装进行了比较试验。

着“祖传秘方”牌子的，其成分、产地、保质期、用法用量、不良反应等必要信息大多缺失。简单地说，就是“三无”产品。

《新消法》第25条规定：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。”这便是法律赋予消费者的“反悔权”，对此，我们建议消费者在网络或朋友圈购买商品时，买主至少应注意保留聊天记录、卖家身份等作为凭证，以降低购物风险，如遇到自己的合法权益受到损失，应保留证据及时维权。

（案例提供：
黄山市消费者协会）

第十七条 原告为停止侵害、排除妨碍、消除危险采取合理预防、处置措施而发生的费用，请求被告承担的，人民法院可予支持。

第十八条 原告及其诉讼代理人对侵权行为进行调查、取证合理费用、鉴定费用、合理的律师代理费用，人民法院可根据实际情况予以相应支持。

5、《机动车运行安全技术条件》（GB7258-2012）

3.5.1.3 正三轮摩托车 right three-wheeled motorcycle

装有与前轮对称分布的两个后轮的普通摩托车，且如设计和制造上允许装载货物或载运乘员，其最大设计车速小于70km/h。

4.1.2 表1 各类机动车产品标牌应补充标明的项目：摩托车应标明“车辆识别代号、发动机型号、发动机实际排量或最大净功率、整备质量”，“*……正三轮摩托车还应标明装载质量或乘坐人数，……。”

4.2 外廓尺寸

表2 摩托车、拖拉机运输机组外廓尺寸限值：“正三轮摩托车长≤3.50米，宽≤1.50米，高≤2.00米。”

6、《车辆生产企业及产品生产一致性监督管理办法》（工产业[2010]第109号）

第三条 车辆生产企业是生产一致性管理的责任主体，应当建立和完善生产一致性管理体系，保证车辆产品一致性，即保证实际生产销售的车辆产品的有关技术参数、配置和性能指标，与《公告》批准的车辆产品、用于试验的车辆样品、产品《合格证》及出厂车辆上传信息中的有关技术参数、配置和性能指标一致。

▲上接16页

一、样品情况

本次比较试验样品是由省消保委工作人员在市场上（商场、超市、批发市场、全国连锁店、网店等渠道）以普通消费者身份购买。样品全部是3岁以内的婴幼儿服装，种类有婴儿连体衣、爬服、T恤、长裤、连衣裙等。样品涉及阿迪达斯、巴拉巴拉、五色藤、拉比、OK.OU、SeRGeNTMaJoR、迪卡侬、小数点、布鲁莎莎、卓儿、奇乐兔、UNIQLO、童泰、叮当猫、迪士尼宝宝、小贝壳、南极人、ZARA、安斯沛克、衣拉拉、齐齐熊、小小和月月、璐璇、史努比、丑丑、婴姿坊、丽婴房、安奈儿、光派等29个品牌，其中国外品牌4个，港、台品牌3个，中国大陆品牌22个（省内品牌2个）。生产企业分别出自安徽、上海、福建、广东、浙江、山东、河北、湖北等8个省（市）。

二、检测标准及检测项目

本次比较试验委托安徽省纤维检验局进行检验。相关检测标准如下：

强制标准：

GB31701-2015 婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范

GB5296.4-2012 消费品使用说明 第4部分 纺织品和服装使用说明

GB18401-2010 国家纺织产品基本安全技术规范

产品标准：

FZT 81014-2008 婴幼儿服装

FZT 73025-2013 婴幼儿针织服饰

FZT 73020-2012 针织休闲服装

GBT22849-2014 针织T恤衫

检测项目：



本次比较试验结果只对购买的样品负责。

三、样品检测结果及分析

29 个样品中，有 20 个样品测试项目均符合相关标准要求，占总样本数的 68.97%；其余 9 个样品有 16 个指标存在问题，占样本总数的 31.03%。

（一）甲醛含量、可分解致癌芳香胺染料、可萃取重金属含量、pH 值等主要安全性指标检测结果基本令人满意。

本次比较试验对样品的甲醛含量、可分解致癌芳香胺染料、可萃取重金属含量进行了检测。结果显示，29 个样品的甲醛含量、可分解致癌芳香胺染料、可萃取重金属含量安全性参数均符合国家强制性标准要求。

在 29 个品牌样品 pH 值检测中，仅有史努比一个品牌样品检测结果超出了国家规定范围。pH 值是反映服装面料酸碱度的一项重要指标，如果纺织品的 pH 值与人体皮肤相差太大，会对皮肤产生刺激，引起皮肤过敏或诱发感染，使皮肤易受其他病菌的侵害。国标规定，婴幼儿服装 pH 值应在 4.0-7.5 之间，史努比样品 pH 值为 8.4。

（二）色牢度达标值较低，亟待给予重视。

根据婴幼儿皮肤娇嫩，活动量大，出汗多，经常啃咬衣物的特点，本次比较试验重点对样品的耐干、耐湿摩擦色牢度，耐酸（碱）汗渍色牢度，耐水、耐唾液色牢度等指标进行了全面检测。结果显示，29 个品牌样品中，婴姿坊、史努比、奇乐兔 3 个品牌样品的 8 个指标低于国家标准；23 个品牌样品的 46 个色牢度指标，仅达到国家最低标准值。

有数据显示，婴幼儿的八成肌肤问题与衣物相关。婴幼儿由于皮肤尚未发育完全，对外界抵抗力较弱，十分容易过敏和吸收外物，服装脱色颜料中的染料分子和重金属离子极可能会被婴幼儿皮肤吸收。为了保障婴幼儿的身体健康与安全，国家强制规定了婴幼儿服装在耐干（湿）摩擦、耐酸（碱）汗渍、耐水与唾液等各种情况下的色牢度指标，从本次检测结果看，情况不容乐观。

（三）使用说明、标签位置存在问题，包装袋安全提醒较少。

使用说明是向使用者传达商品基本情况、产品功能、特性以及如何正确、安全使用产品等信息的主要途径。婴幼儿服装通常以耐久性标签、吊牌、包装盒（袋）等形式表达产品使用说明的内容。本次比较试验发现，安斯沛克、布鲁莎莎、叮当猫、五色藤 4 个品牌样品使用说明标注上存在问题，即标注标准不是现行标准、标注安全类别不正确。有的品牌使用说明信息不完整，说明上只标注了生产厂家地址，没有电话号码，给消费者售后联系带来了不便。

国家强制性标准 GB31701-2015 规定：缝制在可贴身穿着的婴幼儿服装上的耐久性标签，应置于不与皮肤接触的位置。在本次比较试验中发现，29 个品牌样品中有 20 个品牌样品耐久性标签位置不符合

规定，占本次比较试验样品总数的 68.97%。



符合标准标签位置



不符合标准标签位置（衣内与皮肤直接接触）

对于婴幼儿来说，服装的塑料包装袋是一个危险的东西，如果不及时收好，可能会被孩子舔舐或玩耍套在头上引起窒息。本次比较试验对 29 个品牌样品的外包装进行了仔细对比，发现有 19 个品牌样品包装袋上没有任何警示提醒。阿迪达斯的外包装袋警示语最好：“为避免窒息危险，请使此塑胶袋远离婴儿和孩童。请不要用于婴儿床、婴儿车以及婴儿围栏。此塑胶袋不是玩具”。

（四）肩带、绳索、带袢等服装附件的安全值得关注。

为了方便婴幼儿穿、脱衣服，肩带、绳索和带袢十分常见，然而其中也存在着安全隐患。如头部和颈部不允许有绳带，肩带不固定，或是绳索过长，可能会缠绕婴幼儿脖子导致窒息；3-6mm 的装饰物抗拉强力小于 50N，衣带缝纫强力小于 70N 都属于不合格商品。本次比较试验中有 4 个服装样品上有肩带、绳索、衣带，检测结果显示，卓尔品牌服装的衣带缝纫强力仅有 30.7N，SeRGentMaJoR 品牌服装的肩带非固定，非连续且有自由端。

四、听“妈妈们”评价

本次比较试验特别邀请了十几位富有经验的妈妈，由她们对 29 个品牌服装说说感受。“妈妈们”根据自己的经验，通过看、摸等方式，对样品服装的透气性、柔软度、尺寸比例合理性、穿脱方便度、配饰（纽扣、拉链）的安全性进行了认真的评判。得分最高的品牌详见下表。

评价项目	商标	商品名称
透气性	UNIQLO	幼儿连衣裙
柔软度	拉比	单面布开裆斜襟套装（特惠装）
尺寸比例合理性	安奈儿	长袖圆领针织衫
	奇乐兔	海军印花间条套装
	拉比	单面布开裆斜襟套装（特惠装）
	les elephants	婴幼儿短袖 T 恤
舒适度	UNIQLO	幼儿连衣裙
穿脱方便度	UNIQLO	幼儿连衣裙
做工质量评价	UNIQLO	幼儿连衣裙
配饰安全性(包括纽扣、拉链)	南极人	婴儿衣服

五、消费提醒

面对品牌、种类繁多，价格差异大的各类婴幼儿服装。消费者应该如何选择呢？省消保委提醒消费者注意以下几点：

1、关注服装使用说明（标签）。购买婴幼儿服装时不能只关注服装的样式、价格，一定要仔细查看使用说明，即一看是否是婴幼儿（A 类）服装；二看有无厂名、厂址、电话；三看纤维含量、执行标准是否正确。

2、少选择色彩



鲜艳的服装。婴幼儿皮肤娇嫩易出汗，分泌物较多，服装面料宜选择柔软以及伸缩性、吸湿性、保暖性与透气性好的棉料。颜色上应避免使用强烈色彩，减少染料残留和掉色机会，同时又不会刺激儿童视觉神经。

3、衣服宜大不宜小。婴幼儿时期长得非常快，如果衣服太小穿着会不舒服，影响孩子身体自由伸展，尤其是有松紧带的衣服更不能太紧，否则会压迫孩子胸部和腰部。

4、关注服装绳索、装饰附件的质量。婴幼儿服装头部和颈部不应有绳带；肩带应是固定的，连续且无自由端的，肩带上的装饰性绳带不应有长度超过 75mm 的自由端或周长超过 75mm 的绳圈；腰部绳带从固着点伸出的长度不得超过 360mm，且不超出服装底边；背部不应有绳带伸出或系着；缝线线头过长或口袋（装饰品）针脚过大，可能会缠绕孩子的手指。

5、仔细检查婴幼儿服装的包装，让塑料包装袋远离孩子。购买了新衣服后，要仔细检查衣物和包装，衣物上不能有锐利尖端和锐利边缘，不能有金属针，包装袋要远离孩子。

6、婴幼儿服装不可干洗。干洗剂中可能含有刺激婴幼儿皮肤的物质，应采用人工水洗，自然晾晒；新购买的衣服一定要清洗、晾晒后再给孩子穿着。

注：本次比较试验样品均购于 2016 年 6 月 1 日之前，故涉及 GB31701-2015《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》的参数仅为消费者提供参考。

附件：比较试验汇总表（发布）
详见 <http://www.ah315.cn/display.asp?id=118208>



中消协警示：

赴澳门消费者请勿订购已封闭酒店 澳门北京王府大饭店涉违法被封闭



澳门特别行政区政府旅游局 7 月 22 日对外发布，位于澳门氹仔徐日升寅公马路 889 号的北京王府大饭店（前称新世纪酒店）涉及严重行政违法行为和防火安全不足，对公众构成安全风险及损害，澳门旅游局于 7 月 23 日对澳门北京王府大饭店实施封闭场所的临时措施，为期 6 个月。

据此，中国消费者协会发布以下警示：

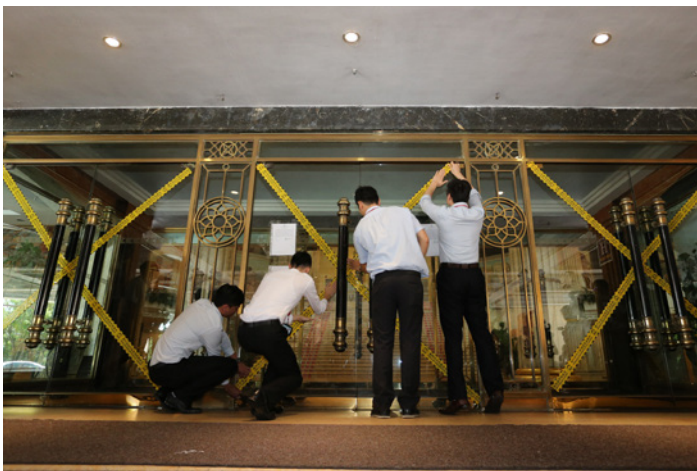
一、赴澳门的消费者在该饭店被实施封闭期间请勿预订澳门北京

王府大饭店，避免遭受损失。

二、有预订酒店业务的旅行社、OTA 平台在封闭期间应当停止代订澳门北京王府大饭店的服务。

三、对于消费者在酒店封闭之前已通过旅行社、OTA 平台预订该酒店并付款的情况，旅行社、OTA 平台应按照相关法律法规，积极协助消费者处理相关事宜。

目前，澳门旅游局已在旅游活动中心设置柜台，消费者如有需要可致电（00853）28333000 查询。



未经许可，消费者可拒绝 快递自提及超时付费

佛山市消费者委员会 2016 年第 7 号警示（黄玮晶）



近来，不少小区里出现了为了快速、安全递送快件的“速递易”智能快件箱（快递自提柜）。但是明明打着免费的旗号，却又超时需付费才能取件，这样的收费侵权了么？佛山市消费者委员会提醒消费者：快递员未经收件人的明示同意，不能将快件投递至智能快件箱（快递自提柜），消费者可以拒收自提箱中的快件，因此产生的超时付费消费者也可以拒付。

上周日，消费者小余突然收到一条这样的短信“【速递易】请凭 xx 取货码到某某地址 A24 取快件，免费存放 24 小时。快递详情见 xx 网页”，以为是垃圾短信，不以为然。

周一下午再次收到一样的短信，并附上了快递员的电话，于是到淘宝网站查看最近的物流信息，显示这样一条：“您的快件已被某某地址速递易自提柜代收，请及时取件”。小余对此感到莫名其妙，致电快递员，怎料快递员撂下一句“快件在你办公室对面小区的自提柜，你自己去拿吧”就挂掉。小余到对面小区去拿快件，输入取货码，电子屏幕居然显示快件存放超过 24 小时，需要付费 1 元才能取件，为了取到件只能乖乖付款，可是心生不忿：快递服务本来就是送货上门的，如今未经收件人同意快递员就直接将快件投递到自提柜，而且未经收件人知情并同意便要求支付超时费，是否存在合理依据？

对此，佛山市消委会律师顾问团广东品道律师事务所梁晓律师点评：

首先，寄件人与快递公司之间是一种服务合同法律关系，快递单本质上是快递服务合同，由填写的信息栏以及背后的服务格式条款构成，合同自寄件人、快递服务的收寄人员在快递单上签字或盖章后成立，中华人民共和国交通运输部《快递市场管理办法》第十六条规定，“企业应当将快件（邮件）投递到约定的收件地址和收件人或者收件人指定的代收人”，快递公司的行为应当遵循法律规定以及合同约定，快递员未经寄件人或作为利益获得者的收件人同意不应将快件投递到约定以外的地址。

其次，国家邮政局在 2015 年通过了《智能快件箱投递服务管理规定（暂行）》，为规范快件自助服务市场提供了依据，其中第七条规定：“经营快递业务的企业在使用智能快件箱投递快件前，应当征得收件人明示同意。寄件人交寄快件时指定智能快件箱作为投递地址的，可直接将快件投递至指定的智能快件箱。收件人未明示同意采用智能快件箱投递快件的，经营快递业务的企业应当按照快递服务合同约定的名址提供投递服务。”由此可见，快递员未经收件人的明示同意是不能将快件投递至智能快件箱（自

提柜)。

第三, 超时取件收取费用的部分, 自提柜公司与收件人之间根本就不存在直接的法律关系, 快递员不应该在没有以明显的方式提醒收件人超时会收费并取得收件人同意的情况下擅自将快件投至自提柜, 导致收件人超时取件必须付费, 《智能快件箱投递服务管理规定(暂行)》第九条规定: “使用智能快件箱进行快件首次投递, 收件人未能及时提取的, 经营快递业务的企业应当将快件取出, 联系收件人再次提供投递服务。” 因此, 自提柜超时取件导致收费的责任不应由收件人承担, 收件人支出的快递费用本来就应当包括快件出门到快件送上门一条龙服务, 如非收件人同意, 其他额外费用无需支出。因此, 消费者完全有权可以拒绝自提及支付超时费。

自提柜服务确实为快递员节省很多时间成本, 降低送达的难度, 但方便快递员的同时可能会相应增加收件人的不便, 自提应得到收件人的同意, 若快递员强行要求收件人到自提柜取件, 收件人可到相关购物平台进行物流投诉, 如淘宝网站有专门的物流投诉渠道, 亦可向所属快递公司投诉。

现时, 物价局对于自提柜超时的收费标准暂无相关价格指导, 快件自取的超时收费由谁承担, 取件时快件破损由谁负责等等, 这些都是自提柜服务亟须规范的方面, 我们期待自提柜服务行业的不断完善, 为广大消费者提供便利。

广州市消委会提醒: 老年人购买保健品须谨慎

广州红盾信息网



随着人们生活水平的日益提高, 越来越多的老年人具备了养生保健意识和“花钱买健康”的观念, 购买保健食品和器械也就自然成了老年群体的一种消费选择。但需要警惕的是, 目前保健品市场鱼龙混杂, 某些经营者在利益驱动下, 用铺天盖地的广告把保健品功效吹嘘得天花乱坠、神乎其神, 或者组织免费体检、免费旅游等对老年人展开定向推销, 引诱其购买价格高昂但实际效果不明的保健品。

近年来, 在我市受理的消费投诉中, 涉及保健品虚假宣传、误导消费者的投诉较为突出。从消费者权益受损的群体看, 老年人最易中招。原因是老年人较之年轻人在信息获取和辨识真伪方面的能力偏弱, 同时由于对追求健康长寿的心态较为迫切, 往往容易在保健品广告的宣传攻势或业务人员的促销诱惑下降低防范意识, 并且在发生纠纷后的维权能力也相对较弱。

保健品消费投诉案例解析

【案例 1】

高价“多功能”床垫无功能

曾先生反映其母亲于 2015 年 10 月从某商家购买了一款价格 1 万多元的“多功能健康床垫”，没有消费凭证。商家口头宣称该床垫可治疗手脚疼痛、抽筋等问题，并可疏通血管。但曾先生购买后却发现该床垫并不具备商家宣传的功能，与商家协商退款却被拒绝。

【点评】新修订的《广告法》第十七条规定：“除医疗、药品、医疗器械广告外，禁止其他任何广告涉及疾病治疗功能，并不得使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语。”第二十八条第一款规定：“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。”第五十六条规定：“违反本法规定，发布虚假广告，欺骗、误导消费者，使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的，由广告主依法承担民事责任……”因此，经营者宣传床垫具有治疗手脚疼痛、抽筋、疏通血管的功能，欺骗、误导消费者购买，是违反《广告法》的行为，构成虚假广告，应当依法对消费者承担退款、赔偿损失等民事责任。

然而，由于消费者曾先生的母亲在购买床垫时未索取消费凭证，并且商家只对床垫功能给予了口头承诺，如果经营者拒绝承认，那么消费者在维权时就有可能面临难以举证的困境。因此，建议消费者在购买保健产品时，务必索取并保存购物凭证、产品宣传单等，以便在发生纠纷后有效维权。



【案例 2】

养生俱乐部会员预存千元却没了下文

李女士反映于 2015 年初看到商家派送的传单上有“入会后可参加免费旅游等养生活动”的宣传，于是支付了 200 元的会费，成为某养生俱乐部会员。随后，商家赠送了一次免费旅游，在旅游过程中推销价格高达上万元的床垫，李女士未购买。数月后，商家再次联系李女士，告知有刀具赠送，其前往领取赠品时，在商家诱导下预存了 1000 元用于购买保健品。之后，商家再未通知其参加会员活动，也不退回其预存的费用。



【点评】《消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”案例中，消费者李女士预存了 1000 元购买保健品，倘若商家既没有提供产品，也不退款，这显然是违反《消法》的规定，侵犯了消费者的合法权益，消费者可以向消委会或有关行政部门投诉。当然，如果消费者在加入该养生俱乐部时能够与

商家签定协议明确双方权利义务,预存1000元款项后索取单据,那么在维权时就会更加方便有力。因此,建议消费者在参加类似养生俱乐部时,务必与商家签定书面协议,并就违约条款等做出具体约定,如发现协议中存在不公平不合理的“霸王条款”,需及时向经营者提出修改意见。

【案例3】

养生馆针灸治疗承诺不兑现

李先生患有中风后遗症,身体局部麻痹,无法正常走路。2015年10月,到某养生馆进行针灸治疗,费用5000多元,商家承诺针灸治疗后可让其身体康复80%,不影响正常走路。但李先生在治疗后发现腿部未见康复,无法行走,且疼痛感加重,因此要求商家全额退款,但多次协商后,商家仅同意退回部分费用,李先生腿部的疼痛感及麻痹感仍未消除。

【点评】新修订的《广告法》第十七条规定:“除医疗、药品、医疗器械广告外,禁止其他任何广告涉及疾病治疗功能,并不得使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语。”第二十八条第一款规定:“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的,构成虚假广告。”案例中,养生馆并非医疗机构,不得通过任何方式宣传疾病治疗功效,因此,其向消费者承诺通过针灸治疗可以让身体康复,是一种使用医疗用语宣传治疗功能的行为,违反了《广告法》的规定。同时,由于该广告宣传内容对消费者李先生造成了欺骗和误导,诱使其进行消费,构成虚假广告。

《消费者权益保护法》第四十五条规定:“消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。”由于李先生在治疗后腿部未见康复,无法行走,且疼痛感加重,其可以要求养生馆全额退款;如养生馆的治疗造成其病情加重的,李先生还可以要求养生馆赔偿后续治疗费等损失。



保健品市场消费陷阱逐个数

一、故意混淆保健食品与药品概念。某些经营者利用老年人对保健食品和药品概念不清、存在理解误区的弱点,暗示保健食品具有治疗效果,甚至捏造出各种功效。有些保健食品广告则含有绝对化用语和不实承诺,声称“包治百病”、“比药品还有效”,使用“根治”、“药到病除”等字眼,或以“无效退款”、“无毒副作用”等虚假承诺诱骗消费者。但事实上,保健食品不是药品,并不具有治疗功效。

二、虚构“权威证明”骗取老年人信任。某些商家发布非法保健品广告,假借国家机关、事业单位、医疗机构、学术机构或行业组织的



名义和形象，为其保健品的功效作背书，还有保健品广告含有无法证实的所谓“科学或研究发现”、“实验或数据证明”等措辞，从而诱导老年人对相关保健品功效深信不疑。

三、假借送赠品或免费试用等方式揽客。有些商家就通过“赠药”、“免费试用”、“发放礼品”、“抽奖”等方式，吸引老年人参加各种促销活动。促销现场往往气氛热烈，并请所谓的患者现身说法，甚至雇人制造争先恐后购买产品的假象，给老年人造成不买就没有了、不买就吃亏的心理暗示，使老年人不知不觉中“被洗脑”，进而花钱购买大量产品。

四、组织免费讲座或免费旅游兜售产品。有些商家名义上是开展免费健康讲座、免费旅游活动，实际则是为了兜售保健品。邀请所谓“专家”、“教授”、“医生”现场谈养生，有些老年人因为盲信“专家”的话而买入保健食品或保健器械，少则几百元，多则上万元。另有老人在参加义诊咨询、免费体检后，偏听偏信“医生”建议，把治病的希望全都寄托在保健品上，甚至拒不遵循正规医院医嘱，导致身体状况越来越差。

购买保健品消费提示

为保障老年人在保健品领域的消费安全，广州市消委会特别发布消费提示，提醒老年朋友在购买保健品时谨慎辨别、理性消费，为避免不必要的损失，建议注意以下几点：

一、身体不适到正规医院就医。对于患有疾病或身体出现不适的老年人，家人应及时陪伴其到正规医院就诊与治疗，而不是听信保健品经营者给出的“免费体检”结果，以免因此贻误了最佳治疗时机。同时，年轻人应多多关注家中老人的身体心理变化，尽可能为老人提供一个身心愉悦的家庭环境。

二、购买保健品前要多征求意见。由于老年人更易受到保健品广告和促销活动的诱惑，因此家中的晚辈更有责任帮助长辈们科学理性地选购保健品。同时，老年人在购买保健品前，应事先征求医生建议或与家人商议后再定。

三、不到无证照的营业场所购物。在选择购物场所时要提高警惕，增强辨识能力，务必到证照齐全的商场或超市购买保健品，不要光顾无证照的经营场所。

四、不混淆保健食品与药品概念。不要相信某些保健食品宣传中所谓的治疗效果，不要用保健品代替药品，这样做的结果往往是错过治疗时机，反而令病情加重。谨记保健品不是药品，但凡宣称具有治疗功效的保健品都不可信。

五、查看保健食品标志和批准文号。保健食品正面的包装有批准文号，背面有“本品不能代替药物”的提示。国产保健食品为“卫食健字第号”或“国食健字第号”；进口保健食品为“卫进食健字第号”。而药品的批准文号为“国药准字”，具治疗作用。如无法辨别，可登陆国家食品药品监督管理局网站（www.sfda.gov.cn）“数据查询”栏目查询。

六、保健食品外包装有“小蓝帽”。在购买保健食品前要注意查看产品外包装上有无卫生部的“小蓝帽”标志，这是国家帮助消费者辨认区分真假保健食品的特制标志，保健食品标志的颜色为天蓝色小蓝帽图案。

七、阅读查看说明书是否规范。根据国家有关规定，保健食品的包装标签、说明书上不能标注或暗示具有治疗作用。说明书一般包含产品的原辅料、功效成分、标志性成分及含量、保健功能、适宜人群、不适宜人群、食用方法及食用量、注意事项、保质期、产品注册和生产等相关信息。

八、养成保全证据的习惯。务必索取并妥善保存发票、宣传单张等凭证，若参加养生俱乐部要注意签定书面协议并约定违约条款，一旦自身权益受到损害，可将协议、发票等作为维权证据。如遇消费纠纷，可首先与经营者交涉，交涉不成的，可拨打 12345 政府服务热线进行投诉。



泡水车涌入市场 2万回收6万卖

中国消费者报·中国消费网 吴采平

中国消费者报报道 (记者吴采平)7月,湖北、湖南、安徽、江苏、江西等地遭遇数轮强降雨,导致大量私家车被雨水浸泡受损。据媒体报道,仅武汉一地,因内涝泡水车辆约有两三万辆。《中国消费者报》记者调查获悉,北京、武汉、广州等地的二手车贩正多渠道大量收购泡水车。泡水车难免隐患多多,这些“定时炸弹”,会让不明真相的消费者权益受到侵害。



泡水车拍卖

7月15日,武汉当地的一场泡水车拍卖会引起关注,车主们公开拍卖暴雨中的泡水车。一位北京的二手车商告诉记者,一辆市值10万元的泡水车,1万元的起拍价,2万元左右成交,再花2万元翻新维修,抹去车辆泡水的痕迹,倒手卖6万元,稳赚2万元。不过,这场交易却被业内人士视为泡水车在“洗白”,让消费者们对二手车市场平添许多担忧。

8月10日,记者查询丰顺路宝二手车交易平台发现,该网站首页头条设置有“南京水淹车成功过户送油卡”的宣传栏。网站通知显示,8月10日下午两点,为华南水淹车专场拍卖会,参拍地点有武汉、广州、长沙、南昌、南宁、福州。

8月10日上午,记者以泡水车辆车主的身份,电话咨询武汉多家二手车门店,是否收购泡水车?得到的答复都是肯定的。工作人员在电话中问得很细:“报案了没?泡水泡了多久?泡到哪里了?”对于



记者所说的淹没到车窗、泡了两天、行程两万公里、原价14万元、没有报案的自动挡东风本田思域,武汉市东湖开发区一家二手车门店出价4万元。“内涝过后,不少车主选择将泡水车出售。要卖泡水车的人很多,这几天我一天要接十几个电话。”8月10日下午,武汉市洪山区白沙洲二手车交易中心某车行负责人叶经理告诉记者,往年每一次雨季过后,都会有一些泡水车进入市场,但像今年这样大规模出售泡水车的情况,还是第一次遇到。

卖到哪里去了

业内人士告诉记者，泡水车辆大致有3种情况：水淹过底盘的叫浸水车，淹过发动机机油尺的叫半泡水车，淹过仪表盘甚至没顶的叫全泡水车。全泡水车修好了也是“定时炸弹”，风险很大，一般建议报废处理。泡水车即使翻新处理过，仍然会留下很多安全隐患，因为线路进水会造成不可控的故障，后期使用中车辆毛病频发。

据悉，目前武汉地区一年二手车交易量约10万台，正规车商一般不会接收泡水二手车，但也有部分车商专门做泡水车的二手车交易。

通过二手中介，这些泡水车最终流向哪里，是很多消费者关注的重点。“我们都是转手卖到郊区去，或者卖到地县级城市去。”一位车行老板告诉记者。

武汉汽车行业协会秘书长王斌向记者表示，低价购买泡水车的大多为二手“车鬼”，买回后花低价翻新修理，抹去车辆泡水的痕迹，再转卖给本地或外地不知情的车主，一台车赚几万元很轻松。对于泡水车，消费者必然是处在“看得出来是本事，看不出来就倒霉”的弱势位置。即便有些车主在使用后发现车辆有问题，但要退货或维权，是件麻烦事，因为缺乏权威的第三方机构的鉴定。

未告知视为欺诈

有关专家向记者表示，泡水车可以进入二手车市场，前提是不能有后遗症，且要进行充分的信息告知。但就目前来看，很多泡水车都是被利益推得满地跑，却没有相应的“刹车”。建立市场多方认可的第三方检测机构来为其验明正身，以及包括保险、4S店在内的信息联网，买卖双方明人不做暗事，这些都是泡水车充分市场化的硬件要素。少了这些因素，泡水车就只能游走在灰色地带。

二手车电商“瓜子二手车”一位区域评估经理告诉记者，本月二手车市场的泡水车交易将迎来爆发式增长，届时该平台会严格把关评估检测，消费者在交易时也要留个心眼。

273二手车交易网一名赵姓工作人员告诉记者，该平台近期也在收泡水车，报过案、发动机受损的车辆也收，但平台会对消费者做一个详细说明，告知具体泡水和受损的情况。

人人车华中大区评估负责人刘聪表示，在该平台上的卖车评估环节，会上门验车、查询4S店维修记录、上架检测等，一旦发现车辆曾泡水就不会让交易继续。平台提供质保，购买的二手车如果是事故车、泡水车、火烧车会全额退款。



湖北典恒律师事务所副主任陈亮接受记者采访时说，国家已经取消了社会车辆（私家车）的报废年限，只有运营车辆才有报废标准和年限。车辆泡水后，如果保险公司以全险赔付了车款，那么就应视为该车辆已经报废。这样的车是不能出售的。如果保险公司出售这种车辆，应该告知消费者车辆被水泡过，如果没有告知，应视为欺诈。

武汉汽车行业协会秘书长王斌接受记者采访时说，这次内涝，武汉进入二手车市场的泡水车数量或许多于以往任何一年。对于行业来说，最重要的是做到信息透明，“有没有泡过水，

泡到什么程度，都要清楚地告诉消费者”。他认为，为杜绝泡水车“改头换面”情况，应向发达国家学习，由政府主导的第三方机构对每一台车建立档案，“换个螺丝钉，换个轮胎都有记录，全国联网，有没有泡过水一查便知。”

●消费警示

三招辨别泡水车

武汉市武昌区消费者协会提醒消费者，辨别二手车是否为泡水车要“望闻试”。

望：全面查看车辆，看车内是否有霉迹、锈迹和水渍，比如座椅下面的螺丝，方向盘上面的方向机，这些都是金属的，而且不好更换，观察是否生锈。还有就是查看机油，正常的机油是黑色或者酱色，水进入发动机后，机油会变成乳白色。

闻：泡过水的车通常有一股霉味，短时间内很难清除。

试：有的泡水车线路会受损，要多试验几次电源和电子设备，如车内和外部的灯、窗户、车门锁、空调、液晶面板等。

如果消费者对车不是很熟悉，武昌区消协秘书长肖军建议，一是可与卖家签订合同，一旦发现是泡水车，要求卖家退还全部车款；二是可先交付订金，再带车到第三方，比如修理厂或者是4S店鉴定，鉴定为非泡水车后再付款。

大量泡水车会不会进入市场，如何识别泡水车？

来源：汽车之家等网络资源

近期，各地暴雨频发，除了受灾房屋和建筑以外，受损最严重的要数汽车了。

某种程度上来说，受此次大面积暴雨的影响将会导致未来有一部分泡水车流入二手车市场。

如何识别泡水车？泡水车可不可以买？一起来分析分析。

什么是泡水车？

泡水车，顾名思义就是被水浸泡过的车辆。



泡水车有什么危害？

由于车辆被水浸泡，特别是长时间被水浸泡之后，车辆的电路与电器设备会受到极大损害，同时车身部件也会严重腐蚀。

水泡后普遍的修复手法就是将车辆电器产品拆开清洗、晒干后继续使用，安全气囊直接拆除不装，配件以次充好、偷梁换柱等等。

这样“修复”之后的泡水车，充满了安全隐患。



虽然国家有规定，泡水车在交易过程中需进行明示，但由于目前国内二手车行情比较混乱，有多少商家会主动明示自己所售车辆为泡水车的，不好说。因此，如何避免买到泡水车，还需要靠自己。

哪种可以买，哪种不能买？

并不是车子只要进了水就没用购买价值了，这要根据具体情况来分析。

一般而言，泡水车按照受损情况大致可以分为三种：



水深超过车顶

水深超过中控台

水深超过车轮

泡水车按受损情况大致可分为三种、第一种为水面超过车轮，第二种为水面浸湿座椅或超过中控台，第三种情况为水面直接超过了车体、后两种情况很严重，不建议购买

第一种为 水面超过车轮，车辆脚垫位置出现积水情况；

第二种为 水面浸湿座椅或超过中控台；

第三种为 水面直接没过了车顶。

在这三类情况中，第一类最为常见，危害性相对后两类要小很多，修复后对日常使用影响不大。而后两类，水深超过了中控台或者直接没顶的车辆，就算修复后也是一个定时炸弹，劝大家再便宜也别买。



三步识别泡水车

泡水车主要是针对进水的部件进行相应修复。

比如大灯与尾灯进水后，通过更换或排出灯组内积水，车内积水同样是通过清理清出积水，浸湿的部件通过拆卸晾晒或直接晾晒完成修复。

查看泡水车的时候，要关注这些细节，通过车内受影响部件的位置来判断泡水的深度，从而判断该车是否具有购买价值。



01 前后灯组

前后灯具是重要的细节。看前后灯组内部，特别是银色灯碗的地方，是否有被水泡过而泛黄的印记，雾灯是否有进水的痕迹。如果车辆的前后灯组“新的过分”，与车辆年份明显不符合，就需要多留一个心眼里，有可能是被更换过了。



02 车门接缝

如果车内进了水，肯定会在一些缝隙处残留一些泥沙，这些地方很不容易清理。比如：地板与车门的连接处，如果有泥沙就要警觉了。

03 车内

看座椅底部的金属支架。



看安全带



安全带在泡水车清洗时是一个比较容易忽略的地方，这也给泡水车的鉴别提供了一个机会。经过污水浸泡后的安全带，上面会留有较明显的水迹，而且不容易被清除，会产生霉斑。可以通过观察安全带，还可以判断该车的泡水深度。

04 后备箱

打开后备厢并掀起盖板，看看角落处是否有水迹，

观察随车工具的锈蚀情况。



如果这台车的备胎很新但钢轮毂却有明显锈蚀的话，证明它的后备厢曾经有过积水，很有可能是泡



判断泡水车最直观、最快捷的判断方法就是观察 底盘的锈蚀情况 。

水车。

05 底盘件



绝大部分车辆底盘件在出厂时都会喷有防锈涂层，该涂层能抵挡“飞溅式”的雨水侵蚀，因此非泡水车的底盘件正常情况下不会有严重锈蚀情况的发生。而泡水车由于底盘长时间（超过 5-6 小时）在混杂泥沙的脏水中浸泡，防锈涂层遭到破坏，因此泡水车的底盘件锈蚀会相对严重。



由于排气管工作环境比较恶劣，泡水车的排气管会锈蚀的非常严重，上面左图是泡水车的排气管中段，右图是同年份正常车况的排气管两者差异一目了然。

观察 悬挂组件的固定螺丝和刹车挡板 的锈蚀情况，正常情况下，这些部件都很少会生锈。



06 发动机舱

发动机是车辆的“心脏”没错，但要想在这里找出判断是否是泡水的证据，其实并不容易。因为车辆经过维修之后，类似机油、刹车油、冷却液等都会被及时更换，再加上目前大部分都有发动机装饰罩，因此很难从表面上找到泡过水的痕迹。发动机的声音也不会听出来有什么差别。其实，只要车辆在水中没有二次发动，一般情况下发动机并不会留下内伤。

那么发动机舱看什么？

发动机内侧的防火层也是不容易做手脚的地方，因为零部件排列很密集，防火层的位置在最内侧，如果有水淹，那么很容易留下痕迹，而且由于位置所限，并不容易更换。





看保险丝盒内 是否有水渍

看泡水车 机舱内积聚的尘土、泥沙，如果车龄相对偏长，发动机舱内又很干净，那么您就要留意了。



判断是否是泡水车，进入车内后最简单的办法就是闻味道。因为泡水车就算内饰经过全面清洗后，依旧会有一股霉味，大家只要坐在车内仔细闻一下就可以了。当然，也不排除有部分车商为了掩盖霉味，会在车内喷香水。因此，您在选购二手车时，如果碰到车内特别香的，也需要多留个心眼。



01 摸座椅

座椅内部填充物都是发泡海绵，这种材料在经过浸泡、清洗和晒干后，弹性会变差手感也会发硬。



02 摸车内织绒地毯

用手触摸织绒地毯，留意地毯的毛是否柔顺、有无被刷子刷过后起球的情况。正常的地毯，应该手感比较柔软、细腻，而经过水洗后，摸上去手感会发硬、发涩。



03 摸中控台按钮

对车内电器设备进行试用，观察液晶屏的显示效果，是否有亮暗不均或色斑出现；按键、旋钮的手感是否与新车有差异；是不是有大量按键存在手感生涩或回弹无力的情况出现。



通过以上的细节，细心观察、辨识，我们基本可以判断

出车内是否进过水，以及进水的深度。如果只是地板进水，这种车受影响不大，相对价格低，性价比相对比较好。

对于进水深度超过中控台的车，就要果断放弃。



宜家因“召回门”陷舆论漩涡

6月29日，宜家宣布要召回3560万个“夺命抽屉柜”。原因是这些家具的翻倒事故已经带来了一系列受伤事件，其中还有3人死亡。自1989年以来，宜家的这些问题抽屉柜已造成6名儿童死亡，36名儿童受伤。光是类似事故的报告，宜家就接到高达82份。这起新的问题产品召回事件因其“不在中国召回”而引发国内舆论哗然，将宜家推向了公众关注的风口浪尖，宜家产品美誉度再次遭受降低的冲击。

夺命抽屉柜，仅限美国、加拿大，中国并不在列。面对各种质疑声音，宜家方面明确表态，不会在中国召回同款产品。至于不召回原因，是这些抽屉柜符合中国国家标准。

针对宜家召回歧视这一问题，网友则进行了较为充分的分析，在指责宜家召回歧视的同时，站在国家立法的角度上去审视这个问题，多数网友希望能提升中国国家标准，并呼吁国家完善这方面的立法，来保护消费者的合法权益。

也有少数网友质疑宜家在找理由，转移责任，歧视中国消费者。家居标准或有高低，生命却无贵贱不同，或许中国相关标准不尽完备，但这并不能成为宜家刻意规避责任的理由。网友不无调侃的写道：宜家在“国外召回是怕赔不起，国内不召回是不用赔。”倘若在国外出了这类事情，消费者维权打官司，企业就会付出巨大代价，而国内由于惩罚性赔偿不到位，企业不用赔钱或只要赔很少的钱。宜家问题橱柜存在“缺陷性和危险性设计”，会危及到人身、财产安全，应当被召回。

宜家召回歧视，民众不满意，官方此时也不能

悄无声息。事情曝光后，上海市质量技术监督局和上海市出入境检验检疫局联合对宜家进行了约谈，要求其认真排查产品安全隐患，切实保障中国消费者的合法权益。上海质检部门打捞互联网上民众声音的做法很赞，对民众心存的担忧表示理解，主动约谈相关涉事企业，敢于担当，是官方行为应有之意。当然，后续国家标准的提高还需各方面共同努力，而非上海质检“一人之力可为”。

宜家召回事件频发：

近年来，召回对宜家而言算是一个使用频率不低的词汇，召回产品的范围也涉及多种产品。

仅2016年上半年宜家就有6次产品召回

6月27日，召回100克的黑巧克力和70%可可纯黑巧克力。原因是产品未明确标示含牛奶和榛子，可能导致过敏者产生过敏反应。

6月23日，召回PATRULL（帕特鲁）安全门。因其上锁机制存在缺陷，存在儿童跌落楼梯的风险。

4月6日，召回LATTJO（拉特奥）蝙蝠斗篷。原因是系在儿童颈部的斗篷粘得太牢，可能会对人体造成窒息或颈部受伤的风险。

3月17日，召回所有GOTHEM（哥特姆）落地灯和台灯产品。因灯具电线受损后，其金属部分可能带电并将危及人身安全。

2月9日，召回HYBY（海比）、LOCK（劳克）和RINNA（莱纳）三款吸顶灯，因存在玻璃灯罩掉落风险。

1月14日，召回LATTJO（拉特奥）鼓棒和LATTJO（拉特奥）舌鼓，因为存在导致儿童窒息风险。

消协、质监等部门集体“约谈”宜家

6月30日，深圳市消费者委员会第一个站出来，公开质询宜家为何未在中国同时召回同类产品。深圳市消委会表示，生命健康权是最基本的人权，在任何国家、任何地区都应受到平等、无差别的保护，如果在北美地区召回的同类产品在中国市场上公开销售，宜家集团必须无条件召回。中国相关法律对保护公民的生命健康权和缺陷产品召回作了严



芜湖市某消费者：

7月底，购买的某品牌手机，现在出现故障，找到售后，售后以没有三包凭证为由，拒绝三包服务。

芜湖市消保委：

接到消费者投诉后，立即联系了该品牌客服热线核实。经核实，消费者反映情况属实，消费者可以提供购买凭证，但是将三包凭证丢在外地，暂时无法提供。《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第9条同时规定：“消费者丢失发货票和三包凭证，但能够提供发货票底联或者发货票（底联）复印件等有效证据，证明该移动电话机商品在三包有效期内的，销售者、修理者、生产者应当依照本规定承担免费修理、更换责任。”本案中，消费者虽无法提供三包凭证，但是可以提供购买凭证，证明该手机仍在三包有效期内，经营者应当提供三包服务。经调解，经营者最终为消费者进行维修。

蚌埠陈女士：

今年八月份去中国电信蚌埠分公司给自己公司交电话费的时候发现跟公司固话绑定的手机，从去年八月份起每月被多收一百元话费，到现在为止已经被多收了1100元，遂投诉。

蚌埠市消保委：

接到陈女士反映的情况后，立即和中国电信蚌埠分公司客服中心取得联系，经了解，陈女士反映属实。根据《消费者权益保护法》第10条和第11条规定，消费者享有公平交易权和损害赔偿请求权，消费者在购买服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，消费者因购买、使用服务受到财产损害的，享有依法获得

赔偿的权利。电信公司多收的费用侵害了消费者的公平交易权，消费者有权要求赔偿。经调解，中国电信蚌埠分公司同意退还多收的1100元，并给陈女士两百元作为补偿。

繁昌县严某：

在某商店购买了一品牌热水器，商店负责安装热水器，安装过程中拧断水表钢管导致漏水，由于家具（一个衣橱、一张床、三扇门、一种餐桌、一个酒架、一个鞋架）浸泡时间过久不能使用，老板拒不赔偿，遂投诉。

繁昌县消保委：

接到投诉后，立即到现场进行了解，确认消费者反映的情况属实。根据《消费者权益保护法》第7条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”和第40条之规定：“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿”等消费者购买的服务安装时导致屋内浸水，有权向经营者索取赔偿，经调解，赔偿消费者9676.2元。

蚌埠年先生：

去年11月购买了某品牌电视机，在一年质保期内出现质量问题，要求上门维修，售后服务要求收取上门服务费，遂投诉。

蚌埠市消保委：

接到投诉后，市消保委和该品牌全国客服取得联系，将年先生的情况反映到该品牌全国客服。根据国家“三包”规定，在三包有效期内，除因消费者使用保管不当致使产品不能正常使用外，由修理者免费修理，包括材料费和工时费。因此，在保修期内的家电，凡是因产品质量问题而产生的各项维修费用，都无需消费者承担。

经调解，该品牌售后确认第二天安排维修人员上门对年先生出现问题的电视机进行维修。

▲上接 42 页



命健康权不受侵犯。

7月3日，上海市质量技术监督局和上海出入境检验检疫局也在第一时间约谈了宜家，要求宜家公司切实履行企业质量安全主体责任，认真排查产品安全隐患，确保消费者人身财产安全。质检部门将进一步对有关情况进行核实，督促宜家公司严格遵守中国法律法规和相关标准，切实保障中国消费者的合法权益。

然而，在“炮轰”和约谈之后，宜家依然不为所动。

7月4日，新华社发表文章《保护消费者安全岂能中外有别》，怒批宜家逃避责任，态度傲慢。文章称，宜家在中国表现出的傲慢与任性伤害了谁？中国消费者真的缺你那儿颗钉子吗？在任何国家、任何地区，企业的任何产品绝不能危及消费者的生命安全，消费者使用相关产品时的人身安全都应受到平等、无差别的保护。宜家既然在中国市场从事商业活动，就应当遵守中国法律法规，不能只谈标准不谈责任，更不能只谈标准不谈法律。

7月7日，杭州市消保委、余杭区市场监管局、余杭区消保委，会同省工商局消保处和省家具与五金研究所专家，对杭州宜家家居有限公司进行约谈和督促指导。

约谈要求，由杭州宜家家居有限公司牵头，对浙江省范围内宜家公司马尔姆（Malm）抽屉柜进行销售投诉汇总，对标准执行、供货来源等重要情况进行再核实，并完善相应的消费投诉、处置、应急机制。要求企业对已经购买马尔姆（Malm）抽屉柜的杭州消费者，在相关法律法规的基础上，以更人性化的处理方式、最大限度地保护消费者的安全权。

宜家召回事件持续发酵中。

格规定，宜家在中国市场从事商业活动必须遵守中国法律法规的规定，切实保障中国消费者的生命健康权不受侵犯。

突发食物中毒

食物中毒主要急救方法有：

1、补充液体，尤其是开水或其它透明的液体

2、补充

因上吐下泻所流失的电解质，如钾、钠及葡萄糖

3、避免制酸剂

4、先别止泻，让体内毒素排出之后再向医生咨询

5、毋须催吐

6、饮食要清淡，先食用容易消化的食物，避免容易刺激胃的食品。

需强调的是，呕吐与腹泻是肌体防御功能起作用的一种表现，它可排除一定数量的致病菌释放的肠毒素，故不应立即用止泻药如易蒙停等。特别对高热、毒血症及粘液脓血便的病人应避免使用，以免加重中毒症状。

由于呕吐、腹泻造成体液的大量损失，会引起多种并发症，直接威胁病人的生命。这时，应大量饮用清水，可以促进致病菌及其产生的肠毒素的排除，减轻中毒症状。

腹痛程度严重的病人可适量给予解痉剂，如颠茄合剂或颠茄片。如无缓解迹象，甚至出现失水明显，四肢寒冷，腹痛腹泻加重，极度衰竭，面色苍白，大汗，意识模糊，说胡话或抽搐，以至休克，应立即送医院救治，否则会有生命危险。

很多食物中毒的患者不能发现自己的中毒症状，往往在送到医院的时候，症状已经非常严重，因此，食物中毒后早期的发现和处理特别重要。专家指出，食物中毒后第一反应往往是腹部的不适，中毒者首先会感觉到腹胀，一些患者还会腹痛，个别的还会发生急性腹泻。与腹部不适伴发的还有恶心，随后会发生呕吐的情况。

食物中毒自我急救的最常用办法就是催吐。对中毒不久而无明显呕吐者，喝浓食盐水或生姜水是催吐的常规办法，如果还不能吐的话，可用手指或



筷子等直接刺激咽喉引吐。但因食物中毒导致昏迷的时候，不宜进行人为催吐，否则容易引起窒息。

当然，这种紧急处理并不是治疗食物中毒的最好办法，只是为治疗急性食物中毒争取时间，在紧急处理后，患者应该马上进入医院进行治疗。同时注意要保留导致中毒的食物，以便医生确定中毒物质。对群体性食物中毒要及时上报卫生防疫部门。

（来源：安徽省红十字会网站）

善待生命

人来世上是偶然的，而走向死亡是必然的。

谁都知道生命是最宝贵的，但很少有人懂得善待生命。除了生与死能引起几声欢呼、几阵痛哭外，健康生活在世上的人很少会想起生命、认为拥有生命是一种幸福。

“你活在世上幸福吗？”我问。

“幸福？我还赶不上百万富翁的一半儿呢！”有人如是答。

于是在他们的眼里，生命就是手中的巨额支票、股市上跳跃的荧光屏、餐桌上的珍馐佳肴、豪华的别墅加豪华的轿车。

打开报纸，触目惊心的关于生命的消息：洪灾、绝症、饥饿、暴虐、谋杀、事故……满眼是苦苦挣扎的生命。

放下报纸，又整个人投在紧张的生活中，把那些令人心悸的事抛在脑后。

“想那些干嘛？我总要活嘛。”

人们挤在熙熙攘攘的人群中，行走在车水马龙的街上，毫不在意多少生与死曾经或也许发生在身旁。

“你想过某天失去生命的情形么？”

“咳，这么忙，哪有空想那个？”

是的，太忙了。日新月异的世界，多彩纷呈的信息，要匆匆忙忙地学习、工作、研究，还有吃喝拉撒睡玩……人是太忙了。不恰当地说，有时竟像没头的苍蝇嗡嗡乱转，什么也不想——以致忘了生命。

生命是什么？拥有生命，却不懂善待生命。

人说生命是初生的无知、少年的天真、青年的成熟、中年的练达、老年的愤世疾俗。

人说生命是母亲的慈爱、父亲的严厉、爱人的柔情、朋友的一切情感的组合体。



人说生命是余晖衬夕阳、青松立峭壁、万里平沙落秋雁，三月阳春映白雪，是宝刀快马、金貂美酒、冷月孤歌的漂泊。

生命是可能绚丽也可能平淡，但它们的共同点是：能静静地安全地活在世上，享有着生的权利。

活着真好。可你懂得怎样去善待生命吗？你做过什么来善待生命吗？

我是女子，自古女子的生命似乎特别轻贱。

女子的生命是貂蝉轻舞的团扇，是昭君出塞的风沙，是杨玉环抛上树的白绸，是西子坠湖时的涟漪，是绿珠溅落的鲜血，是黛玉葬花的悲吟，是窦娥赴刑场的怒火，是白娘子被压塔下的凄苦……

——都说是红颜薄命。

现在的女孩子是幸运的，时代懂得尊重她们、欣赏她们。可她们是怎么对待生命的呢？将其挥洒在歌厅舞厅、游乐场所；屈服在鲜艳的玫瑰和精巧的礼物下。她们以为一个宽厚的肩膀、一叠花花绿绿的钞票，便构成了整个生命。

感谢上帝的公正，他还造出了那么多自尊自重、富有才华、懂得如何善待生命的女孩子——她们把生命诠释成另一个完美的意义，展示一道新的亮丽风景。

能时时想着“我还活着，这是多么幸福的事”，想着“我该做点什么有益的事，才不负美丽的生命呢？”——这便是善待生命。

大江东去，浪淘尽千古人物。平凡的、不平凡的，他们都曾站在我们脚下的地方，生活。他们哭过、笑过、爱过、恨过……也曾立下惊世伟业，也曾一生碌碌无为，最终不过化作脚下一堆黄土。

闪闪翻腾的浪花，莫不是附着无数不死的魂灵？

生命逝去如斯，望君多加珍惜！

（来源 文章阅读网）

欢迎关注

安徽省消费者权益保护委员会 微信公众号
名称“安徽消费者”，微信号“ahxfz315”

“安徽消费者”微信公众平台开设消费教育、权威发布、投诉受理等栏目，及时通报消费维权信息，接受消费者咨询、投诉，更好地履行法定职责，维护消费者合法权益。

消费者可以通过微信号或扫描二维码关注。



关注消费 合理诉求

