

规避消费陷阱，营造消费环境

——六大典型维权案例，警惕消费陷阱

2017年，我市消协共受理消费者咨询700余件，消费者投诉1363件，举报137件，12315投诉举报接听中心电话接听率始终保持省直管县(市)前三名，多次受到省工商局表彰。在去年的3·15消费者维权活动中，记者整理了去年的一些消费维权典型案例，为消费者更好地维护自己的合法权益提供参考。以下六个典型案例选取了2017年全市市场监管系统查处或调处的典型消费维权案例，希望通过案例的分析，帮助消费者规避消费陷阱，营造放心消费环境。

案例一

2017年11月份以来，市工商局12315投诉举报中心陆续接到多起消费者投诉，声称其曾在市城垣中路凤凰小区对面一家叫“洗车工程”的洗车店办理了洗车会员卡、用于洗车保养，卡费从上百元至上千元不等。但等消费者到该店洗车时，才发现店面已多次转让，会员卡已不能使用，且联系不上原经营者。

接到举报后，市工商局12315中心工作人员立即通过多种途径查找原经营者个人信息及联系方式，后经多次短信、电话沟通，采取法律宣传、政策攻心等手段，使原经营者认识到自己违法行为的严重性和不履行义务造成的严重后果，经营者这才露面，来到工商局处理此事。最终达成调解协议，其承诺履行义务，并联系其他洗车行，消费者可按卡内余额免费到其他车行换新卡继续使用。

据不完全统计，此事件涉及人数过百且案值过万元。

案例二

2017年5月5日，市工商局12315中心接到陕西省西安市经营者陈先生投诉，称河南天译商贸有限公司(以下称当事人)不履行合同约定对自己经营的网店进行维护的义务。该局执法人员于5月8日对该公司进行现场检查，发现从2016年10月份开始，当事人主要通过互联网进行汝陶、服装产品等的销售，并在网络上发展代理商，由当事人提供技术和产品支持。当事人为了顺利和客户签订合同，将产品卖出，故意隐瞒事实，以虚假的出厂价诱骗客户订立合同，截至目前共签订代理合同13份，合同金额为1988元的共11份，合同金额为2988元的2份，从现场获取的销货凭证上发现，当事人给签订1988元合同的客户寄送的货品

共价值1163元，给签订2988元合同的客户寄送的货品共价值1612元。据当事人供述，给客户的产品会在进价的基础上加价百分之三十至百分之五十不等的费用，此情况与合同中条款“甲方给乙方提供汝陶产品保证是最低代理价格”“乙方需要支付代理押金和出厂价费用”明显不符。截至被查处之日，当事人销售额27844元，除去房租、人工等费用后，没有盈利。

这种以隐瞒重要事实，诱骗客户做出错误的意思表示订立合同的行为违反了《合同违法行为监督管理办法》第六条第五款“当事人不得利用合同实施下列欺诈行为：隐瞒重要事实，诱骗对方当事人做出错误的意思表示订立合同”之规定，构成了合同违法行为。当事人认识到自己的错误，积极配合执法人员处理此事，市工商局遂组织双方当事人进行调解，达成和解协议，当事人退还投诉人陈先生1988元代理押金，双方解除代理合同。根据当事人的违法事实、情节、社会危害程度和相关证据，市工商局将其行为定性为一般违法行为立案查处。

2017年6月14日，市工商局向当事人下达了汝工商告字[2017]第106号《行政处罚告知书》，当事人在法定期限内未向市工商局提出陈述、申辩。根据《合同违法行为监督管理办法》第十二条规定，经研究决定对当事人作出责令改正和罚款10000元的处罚。

案例三

2017年1月24日清晨，市工商局12315投诉举报中心接到一起投诉，投诉者郑先生称自己在某门店定做的木门不符合之前约定，嫌麻烦便求降价不要求退货，可店家却不同意。

负责案件的钟楼工商所工作人员现场联系店家后，老板声称在乡下，要等到下午或晚间再协商。性情急躁的郑先生又再次拨打12315投诉举报热线，并来到12315投诉举报中心，情绪激动，要求立刻解决。市工商局分管12315投诉举报中心的纪检组组长李琦同志以及12315投诉举报中心主任潘炳长同志，一边为投诉者倒上开水，一边耐心平复其情绪；随后，李琦考虑到单位公车紧张，便驾驶私家车赶到被投诉门店，联系店家老板要求其到现场面对面协商调解。

在案件处理中，工作人员发现，双方仅有口头约定订制品的规格、样式，并没有实物或图片作展示。投诉者声称与约定不符，

而店家也坚称已定制好的木门就是当初约定的样式，且双方是同乡，自己已经按照产品出厂价卖给他了，而之所以投诉或许只是为了砍价而使出的手段；投诉者听到后情绪激动、言辞激烈，场面一度混乱。面对这样复杂的情况，为防止极端事件的发生，工作人员当场劝解，分开沟通说明厉害。在执法人员的耐心沟通与协商下，从消费者权益保护法保护消费者利益的角度出发，店家同意解除定做合同并退还定金700元，将已定制好的木门留作样品展示；同时，市工商局对郑先生开展了思想工作，要求其诚信经营、理性告知诉求。

案例四

2017年3月13日，小电工商所接到投诉，投诉人刘某反映盖房子使用汝州市恒鑫混凝土有限公司水泥后，房屋漏水，疑是水泥质量问题，找商家解决，一直未处理。

小电工商所当日受理后，立即联系投诉人了解情况，告知投诉人刘某带上使用水泥制品商家的发票以及房屋漏水照片。当事人于当天携带相关资料，到小电工商所写了一份情况说明。次日通知汝州市恒鑫混凝土有限公司法定代表人关占武了解情况，并让其携带相关证明材料。被投诉人出示了涉及投诉质量问题的水泥品质检验报告、负温早强减水剂产品合格证及产品检测报告、混凝土配比校正通知单等手续，证明产品质量没有问题。被投诉人也说明了房屋漏水主要原因：1.房屋违建、夜间施工、抢建；2.地基不牢；3.封顶后没有处理好，未覆盖地膜、水分蒸发过快。经小电工商所调查后被投诉方所述属实。鉴于双方说法各执一词，且化验水泥只能从投诉人漏水房屋取物，工作人员只能将水泥化验的程序告知投诉人。投诉人顾虑房屋整体质量，不愿意化验。

工作人员只能对双方做思想工作，经过多日多次苦口婆心的思想工作，最终双方于3月24日达成调解协议，被投诉方汝州市恒鑫混凝土有限公司补偿投诉方刘某2000元，且此补偿资金作为一次性解决问题。至此此投诉事件圆满化解。

案例五

2017年5月19日，投诉人路某某反映，2016年8月在小电青年渠乐达公司下设销售点购买55寸海尔电视机出现内屏破裂，在质保期内但商家对此表示不负责。

小电工商所当日受理后，立马联系投诉人了解情况，告知投诉人路某某带上购买电视机的发票以及内屏破裂照片。当事人于5月22日携带相关资料，到小电工商所写了一份投诉书。投诉书说明了故障现象，内屏破裂，外屏完好，只能在开机状态才可以看到。售后鉴定内屏破裂是人为的。商家不负责的原因是：售后鉴定是人为的，我们无法更换。投诉人请求：换新机或者更换屏幕。

工作人员鉴于此起投诉事件取证之复杂性，本着办事群众少跑腿的信念，当日联系商家赵红颜了解情况，并告知：产品出问题，且在质保日期内，有问题就解决，不要推来推去。最终于5月26日在小电工商所双方达成并签署调解协议：1.商家赵红颜愿意免费为投诉人更换同品牌、同型号新机；2.投诉人接受新机当场检查电视机的外观及功能，确认新机无恙。至此，此起产品质量投诉事件圆满调解。

案例六

2017年12月8日，投诉人姚某某反映销售银河水厂桶装纯净水，现在不卖了，想退还当初在该水厂交的押金800多元。现在水厂不退。

小电工商所当日受理后，立即联系投诉人了解情况，告知投诉人姚某某带上水桶押金的发票。当事人于12月12日携带相关资料，到小电工商所写了一份投诉书。投诉书详细说明事情的来由，投诉人于2012年开始卖该水厂的桶装水，前后共有39个空桶押金，现在不卖了，水厂以水桶旧为由不给退水桶押金，自己留着水桶也没地方用，并且表示当事人态度蛮横，推脱长达9天，也不处理，扬言“你去告我啊！”投诉人感觉委屈，希望工商所可以给我一个圆满的解决。

此起投诉事件受理后工作人员制定方案，立即安排工作人员联系当事人双方上门了解情况。原来水桶旧只是一方面，水桶变形才是原因，水厂打算将变形的水桶折损后退还押金。但是投诉人感觉自己利益受损，比较气愤，故此投诉人姚某某直接投诉银河水厂。工作人员与二人电话联系，约至小电工商所，双方到场后，工作人员经过一个多小时调解后，双方都认识到自己的错误，并当场彼此道歉，达成调解协议：1.投诉人接受被投诉人道歉，被投诉人也接受投诉人道歉；2.投诉人同意被投诉人将39个水桶(含磨损、变形水桶)折损后，退还押金730元。
宋乐义 潘炳长

乍暖还寒时节 如何预防心脑血管疾病?

市人民医院心内科大主任席孟杰提出建议



春天，由于气温忽高忽低，骤升骤降，患有心脑血管疾病的患者，尤其是老年人的身体难以适应。动脉硬化，自身调控血压的机能减退甚至丧失，极易引起脑供血不足，诱发心脑血管疾病。3月20日，记者从市人民医院了解到，近期因心脑血管疾病就诊的患者尤其是老年患者明显增多。如何有效预防心脑血管疾病?记者走访了市人民医院心内科大主任席孟杰。

“随着气候逐渐变暖，人们的户外活动增多，心肌耗氧量也随之增加。有的老年人，特别是患有冠心病的人，心脏对由静止到活动期的负荷量增加一时不适应，加上有的老年人对活动量掌握得不好，活动量过大，很容易诱发心绞痛或心梗。”席孟杰说，由于老年人自身免疫功能下降，随着户外活动的增多，遭受风寒侵袭和细菌感染的机会也随之增多，容易发生感冒、肺部感染等呼吸系统的疾病，而这些病都有可能诱发或加重心血管疾病。温差较大，对血管收缩、扩张的调节要求较高，因此，心脑血管病诸如高血压、冠心病、心肌梗死等在春季更容易发作。

席孟杰提醒市民朋友注意，一是要根据气温变化，适时增减衣物，保持适宜的温度，避免忽冷忽热，减少血压波动及心绞痛发作；二是要保持清淡饮食，选择低盐低脂、高纤维素食，保持排便通畅(春天易上火加剧便秘，用力排便也是猝死的一大诱因)；三是要适当体育锻炼，逐渐增强心脏活动耐力，但活动量因人而异，居室及时通风，雾天或雾霾天避免室外活动；四是要注意心理平衡，保持良好的情绪和愉快的心情，让身体的免疫机能处在最佳状态，因为悲观的情绪会使心脑血管病患者神经系统的功能发生紊乱，造成身体的组织器官功能失调，时间长了还会影响血脂的新陈代谢。

“定期检查也很有必要！定期做身体检查是预防心脑血管病及其并发症的关键，健康人应至少每年做体检一次，并要对血压、血脂、血糖进行监测，已有高血压、糖尿病等心脑血管病的患者应每月至少一次去专科医生那里就诊，以检查病情变化情况，调整用药，坚持规范长期用药。”席孟杰说，一旦发生胸闷、胸痛等不适症状，应立即静坐或平卧，并拨打120及时就诊。
李刚 侯晓蕾 王金改



家庭禁毒(二十三)

三、毒品与家庭

2.孩子需要您的保护

在吸毒人群中，青少年无疑是付出代价最多的。他们在人生伊始陷于毒品的困扰，若得不到有力的帮助，很可能失去灿烂的未来。

由于青少年精力充沛，好奇心强，追求新奇，寻找刺激，危险意识薄弱，非常容易受到毒品的诱惑和俘虏。许多青少年出于好奇或是在不知不觉的情况下接触毒品，毒贩们也常采用各种招数诱惑孩子们吸毒。

青少年阶段是人生成长的关键时刻，在这个时期形成积极向上的世界观、人生观、价值观，自觉远离毒品，培养良好的生活习惯，是至关重要的。因此我们需要通过培养孩子的意志和品格来抵制毒品，形成健康的生活方式，追求有意义的人生目标。

寻找弃婴(弃儿)生父母公告



2018年3月11日早晨6时20分左右，在汝州市广成东路金庚医院门口，捡到女性弃婴一名，姓名暂定李亦晨，估算年龄5岁左右，随身携带物品有一儿童型MP4播放器。

请孩子的亲生父母或者其他监护人持有效证件与汝州市社会福利院联系，联系电话：15738188235，联系地址：汝州市南门里街77号。即日起60日内无人认领，孩子将被依法安置。

2018年3月20日

今年杏花旅游文化节本周六开幕

时间持续到4月5日 活动多多

本报讯(记者 陈晶)记者3月19日从2018中国·汝州杏花旅游文化节协调会上获悉，今年以“杏福汝州·花开中原”为主题的第七届杏花旅游文化节将于本周六在大峪镇邢窑村文化广场开幕，具体安排往下看。

(一)人员报到：3月24日上午8:30—9:30，大峪镇邢窑村文化广场，开幕式前安排铜器、舞狮表演。

(二)开幕仪式：3月24日上午9:30，在大峪镇邢窑村文化广场，举办2018中国·汝州杏花旅游文化节开幕式暨“杏福汝州·花开中原”全省摄影大赛启动仪式。

(三)文艺表演：3月24日上午10:30—11:30，在邢窑村文化广场举行文艺表演活动。

(四)非物质文化遗产展：3月24日，在邢窑村文化广场举办剪纸、皮影戏、汝瓷制作工艺等非物质文化遗产展示展览活动。

(五)打铁梨花晚会：3月24日晚上7:00—8:30，在邢窑村文化广场举办2018中国·汝州杏花旅游文化节大型打铁梨花晚会。

(六)户外徒步比赛：3月25日上午举行。

(七)美食节：3月24日—25日，邢窑村文化广场。

(八)“杏福汝州·花开中原”摄影展：3月24日—25日，邢窑村文化广场。

(九)珍禽、盆景展示：3月24日—25日，南天门生态园。

(十)“汝瓷文化面对面”系列活动：3月24日—25日，大峪镇邢窑村弘宝汝瓷文化园。

(十一)赏花游览系列活动：3月24日—4月5日，游客可在大峪镇、陵头镇、焦村镇等地休闲赏花，去风穴寺品味古建筑的魅力，到怪坡体验大自然的神奇，来大峪镇、焦村镇等地探访古山寨、古村落，往大峪抗日县政府旧址接受爱国主义教育，缅怀先烈丰功伟绩。

另外，2018中国·汝州第七届杏花旅游文化节手机摄影大赛已提前开始(详见本报今日第3版)，欢迎大家积极参与。

早产女婴重病缠身 “水滴筹”得万金爱心

本报讯(记者 郭晋战)

3月14日，由腾讯旗下“水滴筹”公益自助平台发布的一则求助帖子在我市众多朋友圈大量转发，引起网友关注。

据悉，该求助帖子由早产女婴媛媛(化名)的爸爸薛向涛发出。薛向涛的妻子在怀孕7个月11天时被诊断出有妊高症、早发型重度子痫前期、癫痫子宫、G4P2A1且羊水偏少等，于2月2日在郑大一附院剖腹产生下女儿媛媛。由于早产，孩子出生后体重仅有950g，并先后患有新生儿呼吸窘迫综合征、支气管肺部发育不良、新生儿坏死性小肠结肠炎、新生儿败血症、新生儿肺炎、弥散性血管内凝血、动脉导管未闭合、心功能不全、早产儿脑损伤、早产儿贫血、真菌感染、低蛋白血症等，已花费医疗费13万多元，预计后期还需要10万余元。

薛向涛本人没有固定工作，家中还有两个儿子，生活负担较重。女儿出生后不仅花光全部积蓄，还欠下了一屁股外债。他的遭遇经“水滴筹”平台披露后，收获了大量网友的爱心。记者在当晚9时许看到该求助并电话核实后，随即捐助20元，但立马就被网友捐助的刷屏覆盖。

3月15日，记者几经辗转见到了薛向涛。在我市梨园新区23号楼3单元6楼西户，薛向涛提起女儿忍不住喉咙哽咽。

今年37岁的他2015年11月从平煤集团长虹矿下岗，一年后他的妻子霍向丽也从平煤集团梨园矿井下岗，一家人的生活从此陷入窘迫之中。薛向涛下岗后，靠在市区做一些临时的水电工补贴家用，“活多时每个月可以收入三四千元，但很不稳定，有时候一个月只能挣到一两千”。霍向丽因为需要照顾年幼的儿子，一直没有再找工作。

2017年5月，已经34岁的霍向丽怀孕了，是个女孩，全家人沉浸在即将喜得千金的幸福之中。尽管家里的条件捉襟见肘，但一直梦想有个女儿的薛向涛还是希望妻子把女儿生下来。

但这样的憧憬很快被意想不到的苦难打破了。由于霍向丽属于高龄孕妇，怀孕四五个时，她开始出现妊高症，胎儿也出现胎心不正常、羊水偏少等不良症状。今年2月1日，深感不适的霍向丽被送往市人民医院接受治疗。医生给她做了相关检查后，考虑到她病情的严重性，建议她转往郑大一附院进一步治疗。2月2日，霍向丽被送往郑大一附院，医生会诊后，对她实施了剖宫产手术，取出了只有29周胎龄的媛媛。

媛媛一进入人间就灾难重重：因肺泡发育不全，不能自主呼吸；而且脑部大出血，血小板含量远低于正常人；肠道发育不良，不会自主蠕动，无法排便。

薛向涛说：“孩子每天靠呼吸机维持呼吸，不会大便，需要天天灌肠。因为一直在重症监护室，我们也根本见不到孩子，每3天才能见到医生一次，由医生告诉我们孩子的病情。”

除了女儿的重症缠身煎熬着这对双双下岗的夫妻外，每天三四千元的巨额医疗费也让他们心力交瘁。为了给女儿凑医疗费，夫妻俩借遍了身边的亲戚朋友。截至3月14日，霍向丽母子已花去医疗费近15万元。万般无奈之际，薛向涛在好心医生的帮助下，于3月13日向腾讯旗下“水滴筹”公益平台求救。经审核，“水滴筹”迅速在全国范围内发起对媛媛的救援令。一时间，爱心捐款通过不断扩散的微信朋友圈，如涓涓溪流汇入这个苦难的家庭。截至3月21日，已募捐到爱心捐助1293人次30737元，目前这股爱心细流还在源源不断汇来。

也许是大家的爱心感动了上苍，被医生多次下达病危通知书的媛媛出现了一些好转的迹象。停掉呼吸机3天的她，借助吸氧机，似乎已有了自主呼吸的迹象。

目前，薛向涛已从郑州回来，他说媳妇的病情已稳定，可以陪护孩子。借了那么多钱，他要想办法打点零工，在不放弃孩子治疗的同时，回报好心人的帮助。