



国际消费者权益日——

去年消费投诉热点连连看

今天是“3·15”国际消费者权益日，记者昨日从市消费者协会得知，去年，该会共受理各类投诉301件，为消费者挽回经济损失94.7万元。这些投诉案件中，涉及手机、网购、快递、美容美发的投诉占据了“大半江山”，成为2012年我市消费者投诉热点。记者从这些投诉热点中选取了部分较为典型的案例进行评析，以提醒消费者，在消费时务必“擦亮”双眼，加以防范。

案例一：网购多“猫腻” 消费者须谨慎

2012年3月初，卢女士在某化妆品网站订购了一套美肤宝化妆品，花了320元。3月14日，某快递公司送货上门，卢女士按照快递公司投递包裹规定，仅检查外包装后就付了款。几日后，卢女士使用该化妆品时，发现与以往使用过的该品牌化妆品有所不同，认为存在质量问题。她与卖家及快递公司交涉无果后，向高邮消协投诉，请求帮助。经消协调解，快递公司同意与该网站化妆品经营者联系，给予退货处理。



案例评析：近几年，网购因方便快捷、省时省力的优势，逐渐成为一种消费时尚。然而，网购在给人们带来方便的同时，也带来了困扰，网购纠纷更是逐年上升。那么，消费者在网购时，如何避免这类纠纷？市消协负责人提醒广大消费者，在网购时，要选择访问量较大、诚信度高、口碑好、查收货物后付款、支持七天无理由退换货的网站，这样消费者自身的权益才能得到较大的保障。

案例二：美容美发陷阱多 理性消费最重要

2012年12月4日，高女士与两位闺蜜在甸垛镇一家美发店烫发。谁知，烫发后不久三人都出现脱发现象，幸好只烫了刘海，未造成严重后果。事情发生后，她们到美发店理论。美发店老板认为自己没有责任，一定是美发用品存在质量问题，应去找销售商。在高女士一行人的强烈要求下，美发店老板带着高女士一行人来高邮城区找到销售商“兴师问罪”。销售商坚决否认自己

的产品有质量问题，而美发店又推卸责任，争执无果。无奈之下，高女士向高邮消协投诉，请求帮助。消协经过调查，明确责任方是美发店。经过调解，美发店老板同意送上美发用品，并免费为高女士三人做美发护理，直到头发恢复正常。

案例评析：随着生活水平的提高，美容美发消费越来越多，但目前美容美发行业良莠不齐，涉及该行业的纠纷越来越多。如夸大产品使用效果，误导消费者，诱骗消费者消费其商品；给顾客使用不符合质量要求的产品；以会员卡、VIP卡等优惠方式吸引消费者缴纳高额办卡费用，却中途关门走人等等。对此，市消协提醒消费者，在使用美容美发产品时，一定要注意查看产品说明，无产品说明的商品最好不要使用。不要轻信商家的宣传，特别是美容机构在服务中向消费者推荐的所谓“获奖产品”或“进口产品”，应格外注意，仔细查看相关证明材料。另外，坚持理性消费，不要盲目追求高消费，以免误入消费陷阱。

案例三：快递公司失误多 验收货物要小心

2012年2月3日，欧阳女士在网上购买了一件羽绒服，价格为480元。2月6日，高邮某快递公司员工送货上门，将包裹放在地上后，就拿笔让欧阳女士签字。快递公司员工离开后，欧阳女士打开包裹，发现外包装上有一个小洞，衣服上面也有一个小洞。经过仔细检查，欧阳女士怀疑是快递公司造成的损坏。她找快递公司交涉无果，遂向高邮消协投诉。市消协接诉后，就相关情况进行调查，最终认定快递公司在运输过程中存放不当导致衣物受损，应当由快递公司来承担责任。

案例评析：网购的流行，带动了快递行业的发展。快递以快速、便捷的服务赢得消费者的青睐，但由于一些快递公司经营不规范、管理松散，近年来快递成为投诉热点。如未告知保价、仅按运费赔偿，告知不详细、送货改自

取，先签字后验货、拒不履责等。针对这些现象，市消协提醒消费者，在网购时，一是尽量选择信誉好、经营规范、证照齐全、售后服务好的快递公司；二是要与快递公司签订规范合同，明确双方的权力义务及违约责任；三是托运货物之前应当仔细查看托运单，家住偏远地区的要进行约定；四是快递重要物品或易损坏物品等应在委托时写明，最好采用保价的方式；五是收货前切记先验收再签字。

案例四：劣质手机危害大 贪图便宜要不得

2012年7月份，我市三垛镇一水产养殖户张某，在当地农村一家手机店花600元购买了一部手机。使用几天后，张某发现该手机经常无信号，并无故关机，遂找销售商理论，销售商均以本地信号不好为由推脱。2012年8月份，张某鱼塘内的罗氏沼虾出现了病情，张某立即与渔药供货商联系，结果因手机信号问题，张某没能在第一时间向渔药供货商拿到渔药。张某找到该手机销售商要求退货，却遭拒绝。后张某诉至市消协，最终在市消协的调解下，商家同意为张某更换同等价位手机一部。

案例分析：近年来，因手机质量问题引发的纠纷增多，仅去年市消费者协会就受理了30多件手机纠纷投诉。手机消费纠纷频频发生，与一些消费者贪便宜、求方便的心理有很大关系。市消协提醒消费者，购买手机等电子产品时，一定要选择正规、信誉好、售后服务好的商家。同时，切不可因价格低廉而选择那些“山寨版”手机或杂牌无质量保证的手机。这些产品无质量保证不说，一旦发生消费纠纷，消费者也很难在第一时间维权。 管玮玮



假香烟危害大

本报讯 日前，市烟草专卖局执法人员在掌握可靠信息后，对我市一烟酒店进行突击检查，当场从店内查获软中华、硬中华、软玉溪、红南京等七个品牌的假冒伪劣香烟126条，假冒香烟全部没收。市烟草专卖局有关负责人告诉记者，假烟，顾名思义是非法生产的假冒伪劣香烟。假烟原材料粗劣，多为残次烟叶、霉变

烟叶，甚至用国家明令禁止食用的工业香精来调香，最后加工成卷烟。假烟的有害物质含量过高，吸食假烟极易诱发各种癌症和心、肺、脑血管等方面的疾病。市烟草专卖局提醒广大消费者，要学会辨别真假烟，谨防上当受骗。若发现假冒伪劣香烟应立即向烟草部门举报，烟草部门将按有关规定给予奖励。 周雷霖

去美发店洗头 最好自带洗发水

张女士是位时尚女性，两三天就要去美发店洗头、吹吹发型。原本这是件很享受的事情。但是，最近张女士发觉脱发、断发严重，就去医院看医生。医生说，头发和头皮需要一定的油脂滋润，张女士长期在美发店用劣质且碱性很强的洗发水洗头，就会把头部皮肤的油脂洗掉，容易使头皮过分干燥，越洗越痒，引起脱发和断发。

张女士表示，染发、烫发产品再差，爱美女性一年也就弄一两次，而去美发店洗头却是经常的事，如果洗发水太次，真的伤不起。记者走访了市区多家美发店发现，没有一家美发店用我们日常生活中熟悉的洗发水品牌。当记者就这个问题询问时，美发店的职员表

卷烟辨真假 八招您记好

假烟屡禁不止，很大程度上是因为消费者贪图便宜的心理和缺乏基本的鉴别知识。如何通过简单的方法识别烟的真假，避免上当受骗？日前，记者走访了市烟草局。市烟草局的工作人员告诉记者，购买卷烟时，消费者通过以下八招就能简单鉴别所购卷烟的真假。

第一招：看透明纸
真品烟的透明纸透明度高，表面光泽好，手感光滑，声音清脆，并有机器擦痕；假冒烟一般透明纸质地差，透明度与光滑度不够，用手推比较滞手，包装松、软。此外，真品烟搭口及两端封口采用机器电烙铁热封，不用胶水，呈现规则的工艺特征；假冒烟两端封口工艺不一致，一般用手工电烫，或用胶水粘封，有明显的手工痕迹。

第二招：看拉线
真品烟拉线印刷着色牢固，字体笔划清晰完整，字体间距大小均匀；假冒烟拉线印刷有时着色不牢，字体笔划残缺。真品烟

拉线头有机器小切口，拉线头规则对称、宽度相符；假冒烟拉线头机器小切口有时出现拉线头开头不规则、宽度不符等。

第三招：看商标
卷烟的商标鉴别要根据卷烟自身的商标印刷特征，从图案烫金、光泽和颜色及纸质等方面来鉴别。真品烟的商标表面有光泽、涂色均匀、印刷清晰、烫金光亮、比较鲜艳，商标上一般有油墨被机器磨擦的痕迹。假冒烟一般烫金暗淡，涂色不均，表面光泽差及印刷字体模糊等。

第四招：看条盒粘封
条盒粘封根据包装设备的不同有一点式、二点式、三点式、四点式、全不粘（一点和四点一般出现在外烟中），若出现全部粘封的则为假冒烟。真品烟胶水点大小均匀，规则，粘封点间距相等；假冒烟粘封点大小不一致（形状不规则），粘封点间距不相等，所用胶水与真品不符并有明显手工粘封痕迹。在未拆

开条盒之前，可用手按一下，测试其粘封点情况，点间距是否相等。

第五招：看内衬纸（铝箔纸）
铝箔纸是将金属箔层压在纸质上制成的一种特种纸，有直包、横包两种包装方式。真品烟铝箔纸表面洁净、光亮、平整，箔点细腻均匀，表面字体图案印刷清晰。

第六招：看钢印
烟支钢印有牌名钢印与数码钢印两种，应结合生产厂家的钢印特征进行鉴别。目前，有较多卷烟牌号采用牌名水松纸（即牌名钢印在水松纸上），应注意牌名在水松纸接口处的工艺制造技术。

第七招：看烟支卷制方向
真品烟一盒内烟支有正反两种卷制方向，且不同方向烟支数量基本相同。若处于同一种卷制方向的，一般为假冒烟。

第八招：看烟丝
真品卷烟烟丝颜色金黄、橙黄，光泽油润性好，切丝宽度、长度均匀，香气醇正、和谐。假冒卷烟的烟丝未经严格的工艺处理，烟丝组成结构散乱，宽度、长度不均匀，光泽油润性差。 李柏 匡吉 周雷霖

责任编辑 张云