

本报继续征集消费维权线索

# 消费遇到难心事 请您来报料

**本报讯 辽沈晚报、聊沈客户端记者董丽娜报道** 在“3·15国际消费者权益日”到来之际,辽沈晚报向社会公开征集消费维权线索,曝光消费侵权行为,维护消费者合法权益。

生活中,你是否遇到假冒伪劣、消费陷阱、黑心商家,或者正在遭遇消费欺诈、行业潜规则、合同中的霸王条款?

将您的遭遇讲给我们,我们将联合消协部门、法律人士、行业协会共同为您维权!

今年的3·15,我们将特别关注住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业的侵权行为,关注老年消费、网络消费等重点领域。

无论是房产、汽车、餐饮、旅游、食品消费,还是教育、医疗、中介、家居行业,不管是哪个行

业,只要您的消费过程中权益受到了侵害,都可以向辽沈晚报来反映,本报将联合相关部门帮您维护合法权益。

同时,我们也欢迎您向我们报料您所知道的侵犯消费者权益的行业内幕,我们将通过深入调查,对这种行为给与曝光。

您可以拨打辽沈晚报新闻热线,或通过辽

沈晚报新浪官方微博、官方微信公众号。

**消费维权电话:**024-96006 您可以通过电话反映。

**辽沈晚报官方微博:**关注辽沈晚报官方微博,发送私信“3·15线索”反映问题。

**辽沈晚报官方微信:**关注辽沈晚报官方微信(lswbwx),在微信后台发送私信3·15+反映问题。

## 沈阳市消协: 购买保健食品要理性消费

**本报讯 辽沈晚报、聊沈客户端记者董丽娜报道** 3月11日,沈阳市消费者协会发布保健食品消费提示,提醒消费者注意识别个别保健食品公司为了谋取更大的利益利用各种非法手段欺骗消费者的行为,正确认识和理性选购保健食品,谨防上当受骗。

沈阳市消协称,保健食品是指具有特定保健功能或者以补充维生素、矿物质为目的的食品。不以治疗疾病为目的,并且对人体不产生任何急性、亚急性或者慢性危害的食品。保健食品不是药品,没有治疗疾病的功效。身体不适或患有疾病时,应该在医生的指导下正规用药,切勿将保健食品当药吃,以

免延误病情。

对于保健食品,沈阳市消协称,所有的保健食品外包装上都有一个“蓝帽子”标识。每个保健食品都有它的批准文号,保健食品批准文号为“卫食健字”“国食健字”或“卫食健进字”,而药品批准文号为“国药准字”。

消协提示,消费者在选购保健食品时,要理性消费,谨防受骗,切忌相信个别不法企业的虚假夸大宣传。选购保健食品要到信誉好、证照全的正规销售场所购买并保留购物凭证;要认准产品包装上的保健食品标志及保健食品批准文号;要检查保健食品包装上是否注明生产企业名称及其生产许可证号。

## 沈阳产一批次 蛋卷霉菌超标

**本报讯 辽沈晚报、聊沈客户端记者朱柏玲报道** 沈阳市市场监督管理局发布食品安全监督抽检信息通报,沈阳产1批次蛋卷霉菌超标上黑榜。

此次食品安全监督抽检信息通报共公布了薯类及膨化食品21批次,淀粉及淀粉制品2批次,蜂产品4批次,均合格;饼干23批次,其中合格22批次,不合格1批次。

不合格食品具体信息为沈阳市天麒食品厂生产的1批次天麒英士酥卷咖啡味(注心蛋卷)不合格,不合格项目为霉菌,其检验结果为100CFU/g,而标准值为≤50CFU/g,存在霉菌超标的情况。

霉菌是自然界中常见的真菌,在自然界中广泛存在。霉菌污染可使产品腐败变质,破坏产品的色、香、味,降低其食用价值。《食品安全国家标准饮料》(GB 7101—2015)中规定,固体饮料中的霉菌的最大限量值为50CFU/g。

霉菌超标的主要原因,可能是加工用原料受污染,或者是产品存储、运输条件控制不当导致流通环节抽取的样品被污染。

对本次公布的不合格产品,沈阳市市场监督管理局根据《食品安全法》等法律法规,对涉及不合格产品的生产经营企业,依法进行了查处。

中消协发布2018年汽车消费维权典型案例

## 4S店强收续保押金 消协介入全额退还

**本报讯 辽沈晚报、聊沈客户端记者董丽娜报道** 3月11日,中消协发布2018年全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析报告,公开披露汽车消费维权十大典型案例,其中包括2起投资关乎汽车质量,3起关乎“检修不当”“维修偷工减料”等售后服务,3起关乎“旧车新卖”

等合同问题,1起涉及没有合格证,1起涉及捆绑销售。

报告称,2018年共受理汽车相关消费投诉17773件,62.7%投诉为家用轿车,其次是汽车零部件,占比26.2%。从消费者投诉问题分类看,汽车相关投诉主要集中在售

后服务、合同及质量问题,占比分别为32.2%、20.7%和20.0%,三类问题占比总和超七成。

从投诉绝对值涉及品牌来看,比亚迪位居第一位,以下依次为奔驰、别克、奥迪、长安福特、东风日产、上汽大众、东风本田等。

中消协提示,消费者购车过程中对商家有关退还购车定金、保险押金等的口头承诺要格外留心,注意留存定金或押金收据,必要时对商家的口头承诺进行录音,主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。

### 案例一 4S店强收续保押金 消协介入全额退还

2018年7月,甘肃消费者周某、杨某、宿某、韩某、岳某等5位消费者投诉其分别通过银通汽车商贸公司、钦盛汽车服务有限责任公司、起亚4S店汽车销售公司、悦盛汽车服务有限公司等4家汽车销售公司购置汽车后,被强行收取1000元至4000元不等的续保押金。

甘肃省白银市工商局高新分局消协分会工作人员认为双方签订的《汽车销售合同》存在强制性消费行为。

经过调解,被投诉的4家汽车销售公司向5位消费者全额退还续保押金。

### 案例二 买车没有合格证 消保委助力取回

消费者陈先生2018年3月在某比亚迪4S店内买车,经销商未当场交付车辆合格证,说一周后邮寄给消费者。一周后在联系经销商索要车辆合格证无果后,消费者向温岭市消保委求助。

经了解,该4S店与比亚迪公司及比亚迪指定银行签订了三方协议。消保委督促其积极与比亚迪公司及银行沟通解决消费者问题,同时与镇政府联合对该公司生产经营状况实行重点监测,防控其因资金链断裂,负责人潜逃。经多次协商督促,该4S店已将涉事的共计64份车辆合格证发放到消费者手中,同时承诺不再销售无合格证车辆。

### 案例三 新车俩月出现11次故障 消协介入消费者换新车

贵州消费者李先生于2018年4月9日购买上汽大众途昂530V6汽车一台,该车从6月初开始自动启停装置间断性出现故障,多次维修不能解决,李先生要求上汽大众更换新车。

经查,该车辆于2018年7月31日首次出现故障,至9月26日,该车启停装置发生11次故障,4S店一直无法解决故障。

经贵州省消费者协会消协调解,消费者对从购车至行驶6000公里首次出现故障时间的合理使用补偿费用,经销商退还换车产生的差价和购置税退费费用,消费者换回一辆新车。

### 案例四 70万元保时捷“旧车新卖” 4S店未尽告知义务存过错

2017年5月4日,消费者王先生在洛阳保时捷中心花费70余万元购买一辆保时捷跑车,使用半年后发现在提车前曾有维修记录,怀疑4S店旧车新卖。

洛阳保时捷中心称,售前检查(PDI)发现故障后,该店向保时捷中国总部申请更换转向机,使用由汽车供应商提供的备件,由该店取得保时捷中国认证的技师进行操作更换。其性质等同于汽车供应商在生产装配过程中的行为,不能解释为该车辆被维修过。

洛阳消协邀请律师团、汽车专家会诊认为:《消费者权益保护法》《乘用车新车售前检查服务指引(试行)》都明确规定了经营者的告知义务,此商家存在过错行为。经沟通双方达成一致:洛阳保时捷中心以65万元现金回购涉案车辆,消费者又订购一辆价值121.64万元的新款Panamera汽车,洛阳保时捷中心为其减免39万元作为补偿,并赠送价值8800元太阳膜。

### 案例五 4S店修车“偷工减料” 保险公司4S店给补偿

2018年3月16日,消费者驾驶的奥迪汽车因发生交通事故,按照初步估损,修理费用超过10万,经保险公司与4S店协商,以9万元的费用进行维修,其中涉及更换空调泵修理项目,修理费用1.2万余元。

取车后约半个月,消费者发现原定的空调泵更换项目并未更换,认为汽车4S店存在欺诈消费者行为,要求依法加倍赔偿。

经调查,消费者投诉时,保险公司承认车辆修理已进入费用结算程序,但修理费用尚未付给汽车4S店,保险结算单上也未再显示空调泵修理这一项目。汽车4S店和保险公司认为,在修理未终结之前,不存在欺诈行为。保险公司、汽车4S店与消费者进行协商和解,为消费者更换新空调泵,并补偿价格约8000元全车喷漆服务一次。

### 案例六 180多人投诉机油异常 湖北消委约谈促其召回

2018年4月16日,湖北省消费者委员会收到黑龙江省牡丹江市消费者协会关于180余名消费者的群体投诉,反映湖北武汉东风本田生产的2018款思威牌(CR-V)1.5T多功能乘用车存在机油异常增多等产品质量问题。

湖北省消费者委员会4月20日向东风本田发送重大群体投诉督办函。该公司相关负责人于4月23日前往牡丹江市消费者协会对此事进行调查处理。5月17日,湖北省消委会收到东风本田公司回复处理结果:关于“机油液位升高”给消费者带来安全隐患,5月22日起,东风本田公司决定召回13万多辆2018款思威牌(CR-V)汽车,免费更换有关零部件,抑制机油液面增高,消除安全隐患,并承诺为发动机主要零部件提供终身包修服务。