

聚焦3·15

今年权益日 务实维权进行时

本报记者 孙志刚 侯爱敏 实习生 王译博 宁甜 季明扬

昨日是“3·15”国际消费者权益日，今年的“3·15”活动现场，哪些不诚信商家成为众矢之的？谁又是消费者眼中最难拔的“钉子户”？

快言快语

“3·15”路在何方

本报记者 孙志刚

又一场轰轰烈烈的“3·15”活动谢幕。

“3·15”活动在中国已办了23年，家喻户晓，妇孺皆知。由不了解到了解，由尝试着投诉到理直气壮维权，经历了一个漫长的过程。

“3·15”路在何方？今年，我市的“3·15”活动首次变调：没有主次会场之分，各县(市)、区工商部门都在举办，焦点分散。监管部门也似乎在为“3·15”找出路。有人提出能否把“3·15”改为“诚信日”，借助商家的自律，减少给消费者带来的伤害。只有商家的自律才能减少消费欺诈等损害消费者权益行为的出现，促进真正意义上的和谐消费，消灭买卖双方的矛盾。也只有这样，商家也才能发展。

去年投诉举报量 个体户约占六成

本报讯(记者 孙志刚 实习生 王译博)随着私营经济的迅猛发展，个体工商户正逐步发展壮大，然而，个体户违法也不容忽视。昨日，市工商局发布2008年消费者申诉举报情况统计分析，结果显示，去年，我市个体工商户违法比例占到举报总量的58.2%。

2008年市工商局12315网络共接到消费者各类咨询89269个，受理消费者申诉9364件。其中，调解成功的投诉为消费者挽回经济损失1486.24万元。接受举报1918件，已处理1389件，案件总值311.48万元，罚没款201.15万元。从咨询类型来看，消费者对商品质量、服务质量、售后服务三个方面最为关心。

从商品消费申诉的类别来看，烟、酒、饮料、食品类居首位，其次是家用电器类，日用百货排第三位。从服务消费类申诉类别来看，居民服务类居首位，其次是修理维护服务类，电信服务排第三位。



昨天，市工商局专业分局在书店教购书者辨别盗版图书的方法，维护购书者的合法权益。本报记者 陈靖 摄



高新区工商分局联合郑州大学、高新区管委会等有关单位联合开展主题为“消费与发展”的消费者权益日纪念活动。本报记者 李焱 摄



上街区工商分局在辖区的丹尼斯广场设立假冒伪劣产品展示台，吸引了众多市民前来咨询。本报记者 陈亚洲 摄

“3·15”活动进校园

“快来看呀，‘3·15’投诉台就在咱社区。”昨日上午，在郑州三棉绿化中街，居民们奔走相告。记者看到，棉纺路工商所执法人员在“万家福超市”门前摆好咨询、投诉台和对比用的真假烟、酒、食用油等样品，闻讯而来的社区居民将咨询台团团围住。一位工商人员提起一桶5升装的假冒“金龙鱼大豆油”和假冒“金龙鱼调和油”，向居民讲解辨别的方法：一要外包装上的标签，假的是不干胶材料，揭开会露出黏性，真的揭开无黏性；二是假的字迹模糊、印刷颜色偏色。听着工商人员的讲解，群众拍手叫好。

为了方便大学生投诉，市工商局在郑州大学设立了“3·15”投诉站。昨日上午，高新区工商分局工商人员还在该校举行了以“和谐校园系大家，维护权益你我他”为主题的宣传活动，组织了消费常识有奖知识问答，并现场受理学生投诉。该校团委、学生会、各院系还利用板报、标语等形式宣传《消法》，普及消费者维权知识。针对学生容易通过网购上当受骗的情况，工商人员为同学们讲解网购防骗的技巧。活动现场，学子们纷纷表示，“3·15”离我们越来越近了，投诉就在身边，维权更加方便。“3·15”进校园也增强了学生的维权意识。

食品安全成投诉热点

民以食为天，食品安全问题消费者最关注，也成为今年“3·15”活动现场一大投诉热点。

昨日，在紫荆山百货西门广场“3·15”的活动现场，消费者赵旭举着“家乐福超市卖过期食品”的牌子，向工商人员诉说自己的遭遇：今年3月7日，他在位于金水路王凤路交叉口的家乐福超市，购买两包50g装的佳厨牌新加坡风味面食香料酱，回去打开后发现酱有臭味，一看包装上的生产日期居然是2007年1月10日，保质期24个月，已经过期50多天了。第二天，赵旭来到家乐福超市讨说法，一位姓林的主管表示该食品只是到期，不影响食用，让他回去放心吃，不会有事。后来，双方虽然有接触，但一直未达成一致意见。

昨日，金水区祭城工商所工作人员受理投诉后，当即带着消费者赶到家乐福了解情况。家乐福的公关部经理王尚武，在验证了赵旭的小票和商品条码后，承认商品是家乐福所售，承认工作存在失误，表示以后会改进。对于赔偿问题，他表示，将进一步与赵旭沟通解决。祭城工商所的工作人员表示，在给予消费者赔偿后，家乐福还要到工商部门接受处罚。按照《消法》规定，将对家乐福处以1至5倍的罚款。

通信问题投诉与日俱增

信息时代，通信与我们的生活形影不离。然而，有关通信的投诉也与日俱增。由于商家处理问题的态度不够积极，也造成消费者维权难。

昨日，在大商新玛特建设路店广场，张水旺老人推着自行车，车上挂着控诉铁通的牌子来投诉，老先生一到就引起众人围观。原来，张水旺老人家住西站路26号院，自2003年3月25日就开通了铁通的宽带，首次参加的是开通宽带2年收费600元的优惠活动，开通后一直网速慢，不能正常使用困扰；2006年张水旺又续费，交900元参加另一项优惠活动，可续费还未到期宽带就被停机，他多次到铁通公司投诉未果。张水旺希望铁通能给自己一个说法。“我现在的固定电话用的还是铁通的，铁通不能这样对我一个老用户。”张水旺气愤地说。

投诉现场，关于通讯问题的投诉很多，许多消费者对个别通信运营商不履行承诺十分不解，遇到问题反映后，运营商推诿扯皮的态度让人气愤。在现场，消费者刘宗豪投诉了他在伏牛路某通信运营商营业厅办理的宽带网速与实际不符的问题，他要求联通给予“1+1”赔偿。消费者洪贤礼反映，他在建设路一家营业厅办理的手机大卡卡被突然停机的。遇到问题后，洪贤礼多次找联通工作人员反映，也没有得到合理的解释和赔偿，工作人员反而让洪贤礼随便告。一件件电信投诉被搁置，消费者伤透了心，但由于电信垄断的地位，也只能忍气吞声地使用。

寻医问药陷阱多多

昨日一大早，77岁高龄的杨美霞老人来到投诉现场。杨美霞介绍，她患类风湿性关节炎多年。去年，她看到某媒体发布的“关文灵”广告，称对治疗“关节炎”、“类风

湿性关节炎”有奇特疗效，2008年5月25日，她第一次花560元买了3瓶，同年6月22日又买了9瓶。服用到第5瓶时，出现头部红点、剧痒无比等过敏症状，后又出现胃部不适，随即停用。后来虽经过自费治疗脱敏，胃部仍常有不适，经历了痛苦的折磨。杨美霞找销售商要求退货，他们虽然同意退货，但一直推诿，时隔7个月仍未回音。

与杨美霞有同样经历的还有王女士。王女士去年11月花800多元在某商厦购买了“鹤寿中清贴”用于治疗胆结石，可用了三个多月也未见任何疗效。由于购买商品时开的发票又被商家以赠送产品的名义收回，连维权也没有凭证，只有自认吃亏。采访中，离退休干部张大爷也向记者诉苦，原来，他为老伴治疗高血压，参加名医讲座，听信药贩子的话买了1000多元的药，不但老伴的病没治好，还耽误了治疗。一些黑心药贩

来也十分艰难。

监管缺位执法者被投诉

“3·15”活动现场，在消费者纷纷向工商人员投诉的同时，还出现消费者投诉监管人员不作为或监管不到位的问题。投诉现场，一些消费者对监管人员的意见抖了出来。他们认为，监管缺位滋生了假冒伪劣商品，一些监管人员的不负责纵容了违法者的放肆。消费者王雪琳反映了集贸市场或批发市场内设立公平秤的问题。她说，自己经常到二环路果品批发市场买水果，本来市场设有公平秤，有时候能看到，有时候执法人员不在就没法复秤。还有种情况是，监管人员不负责任，有几次她在公平秤上复秤时发现缺了秤，监管人员就劝她说，小事你就忍了吧。“监管人员本来应该替老百姓说话，却反过来替商户说话，我想不通。”王雪琳认为，市场里设“公



昨日，紫荆山广场“3·15”活动现场，长相酷似小沈阳的郑州市民王震，一身苏格拉兰风格服饰，举着牌子“反山寨”，建议消费者买真货防止上当受骗。本报记者 李利强 摄



在3·15消费者权益日，郑州移动以“便捷服务 满意100”为主题开展“总经理接访走进社区，走进农村”活动。昨日，郑州移动公司总经理贾大春在国基路移动营业厅与客户面对面沟通交流，虚心听取意见，并现场解决问题。本报记者 宋美琳 摄

就是抓住老年人治病心切的心理，进行攻心战术，欺骗老人上当。

买房子买来大烦恼

房地产投诉近年来一直居高不下，合同“陷阱”更让人防不胜防。昨日上午，在金水区工商分局组织的紫荆山百货西门广场投诉现场，68岁的冯梅玲女士高举着自制的控诉牌子来投诉，引起不少人的关注。

冯女士告诉记者，自己在2001年的时候，与河南某城市花园签署了购房合同，花60多万元购买了一栋复式住宅，而在交房时发现，复式楼居然是一楼住宅楼加地下室。“花几十万买回来的居然是不能居住的地下室”，冯梅玲在诉状中几度落泪。据冯梅玲介绍，她2005年向金水区人民法院提起诉讼，一审败诉后，去年又上诉到郑州市中级人民法院，中院的审判结果是发回重审，至今没有任何结果。冯女士希望通过“3·15”投诉还自己一个公道。

消费者吴宇翔也掉进了开发商的“陷阱”。吴宇翔2006年年初与郑州大厨房农副产品物流港有限公司签订了一套总额9.3万元的商铺合同，合同标的物为大厨二期一期21平方米的商铺，本来约定2008年5月30日交房，可到现在还是地基。吴宇翔介绍，和他一样的业主还有130多家，他们多次与开发商沟通，一直未果。记者还从市消协了解到，近年来房产群体性投诉也在不断增加，由于开发商设置了“合同陷阱”，这些投诉处理起

来，事儿虽小，但能帮老百姓大忙，可是，一些监管人员执行不力，使黑心商贩缺斤短两猖獗。

还有市民反映，“3·15”已经成为形式，自己往年“3·15”投诉的问题没有得到解决。他们呼吁有关方面应建立长效机制，解决消费者投诉，使投诉有回音，件件能解决，让消费者不要在维权的路上艰难奔波。

消费者维权要理性

处于弱势的消费者在合法权益受到侵害后，纷纷勇敢拿起法律武器主动维权无疑是社会进步的体现。然而，如何理性维权也成为值得深思的问题。采访中，记者发现，一些消费者盲目向商家索赔，提出一些无法实现的要求，不但影响了投诉的处理，也使自己备受艰难维权的煎熬。

在紫百活动现场，出现一名消费者拿着一瓶某品牌酒要求赔偿5万元钱的事。该消费者称，自己买的啤酒里面有很多杂质，喝完便拉肚子，要求厂家赔偿自己的损失。由于他是在小店购买的，没有购物发票，索赔也无凭证。后来，工商部门出面调解，厂家答应赔偿他100元钱损失，而该消费者坚持要求赔偿5万元钱，双方一直僵持不下。

市消协工作人员提醒广大消费者，在出现消费纠纷后，要及时投诉，保留证据，调解过程中要理性对待，索赔要适度，这样才有助于问题的解决。

个税申报开始“收官” 部分“富人”仍在观望

本报讯(记者 卢文军 通讯员 全堂 惠展)年所得12万元以上个人所得税自行纳税申报工作仅剩两周多，逐步进入“收官”阶段，我市此项工作进展如何？昨日，记者从郑州市地税局获悉，截至目前，全市申报人数达到2918人，与去年申报总人数7078人仍有较大差距。

现状：申报进度慢

去年，在1月1日至3月31日国家规定的期限内，我市申报达到6927人，后经查补申报151人，申报总人数达7078人。

“目前申报人数只占去年总人数的40%多，和地税部门掌握的高收入个人有关信息资料相比，进度仍然显得比较缓慢。”郑州市地税局所得税处副处长吴敏说，按照工作安排，前两个月，年所得12万元以上个税申报人数是两周上报一次，进入3月是每周上报一次，虽然各县(市)、区根据自身实际，进度有所不同，但均在紧张有序进行。

与自身去年的申报情况相比，二七区和高新区申报人数增加较为显著。目前二七区已受理申报502人，与2008年同期306人相比，增幅高达64%。高新区共有216人完成自行申报，比去年108人同比增加108人，增幅一倍。

原因：观望情绪浓

吴敏说，出现这种情况，主要是因为一些“富人”存在怕露富的心态，观望的情绪显得颇为浓厚。根据往年的申报经验，很多人选择在3月下旬扎堆申报。

金融危机是否加剧了“富人”的观望情绪？吴敏说，始于去年下半年的金融危机尽管给当年普通市民收入带来了一定影响，但对高收入人群的影响有限，由于经济下行的影响存在一定缓冲期，2009年个人收入的降低可能显现出来。

尽管年所得12万元以上个税自行纳税申报工作已经开展两年，但为了让工作做得更为细致扎实，各县(市)、区地税部门加大宣传力度，并在办税服务厅设置咨询窗口、开通咨询电话，接受纳税人的咨询。同时，全市地税部门已建立健全高收入行业和重点纳税人的个税基础管理信息档案，实施对高收入纳税人的动态管理。

提醒：逾期要担责

郑州市地税局提醒，他们已出台了严格的保密制度，不必担心个人的信息会被泄露，符合条件的纳税人要尽早申报，若未在纳税申报期内办理纳税申报，要负相应的法律责任。

根据税收征管法规定，如果纳税人未按规定期限内(即纳税年度终了后3个月内)办理纳税申报和报送纳税资料，由税务机关责令限期改正，可处2000元以下的罚款；情节严重的，可处2000元以上一万元以下的罚款；如果纳税人不进行纳税申报，因此造成不缴或少缴税款的，由税务机关追缴其不缴或者少缴的税款、滞纳金，并处不缴或者少缴的税款50%以上五倍以下的罚款。

去年全省城镇 投资8700亿元 投资总量位居全国第四

本报讯(记者 卢文军 实习生 李瑞琦)昨日，记者从河南省统计局获悉，去年，我省城镇投资突破8700亿元，投资总量位居全国第四位。

数据显示，全省城镇投资一季度增长32.9%，上半年增长33.1%，前三季度增长33.4%，2008年全省城镇投资累计完成8700.11亿元，位居山东(12528.44亿元)、江苏(11370.85亿元)、辽宁(8879.22亿元)之后，列全国第四位。全省城镇投资比上年同期增长31.6%，增速高于全国平均水平5.5个百分点，位居全国第10位。

截至2008年年底，河南城镇投资增速已连续68个月超过30%，并高于全国平均水平。

卫生部门发布一号健康警示 谨防互联网上 医疗信息欺诈

本报讯(记者 汪辉)市卫生监督所昨日发布2009年第1号健康消费警示：谨防互联网医疗信息欺诈，并公布了部分虚假互联网医疗信息。

市卫生监督所近期对互联网医疗信息进行监测，发现一些不法分子利用互联网发布虚假信息、欺诈患者。这些虚假信息编造虚假信息名称、地址和资质，吹嘘医疗技术和药品效果，以网络诊断和邮购药品为手段，欺诈骗患者。信息中除联系电话和汇款账号以外，其他均为虚构的内容。由于医院和地址均为虚假的，在患者受骗邮购药品出现问题以后，无法进行维权，给执法部门的查处带来极大困难。

市卫生监督所警告广大患者，不可轻信互联网医疗信息，可从以下几个方面注意甄别：一是联系电话一般为移动电话或小灵通；二是汇款账号为个人账户；三是宣传的药品不是“国药准字”药品；四是不接当地电话或拒绝来诊。建议患者在就医选药时，要咨询正规医疗机构和正规的医生，慎重对待互联网医疗信息，必要时可与卫生行政部门联系，核实相关医疗机构的资质。一旦受到互联网虚假信息欺诈，及时向工商部门、通信部门、卫生部门举报。如果受到诈骗而遭受较大经济损失，及时向公安部门报案。

市卫生监督所披露的涉及虚假互联网医疗信息的机构有：河南省高干医院、解放军八一高干医院、白求恩医科大学附属医院、中原医院、河南中医学院附属医院、河南中医学院离退休专家医院、中国中医研究院民乐北里康复中心、郑州宏仁堂中医皮肤病专科医院。