

# 今年三类产品成为投诉热点

## 晨刊提醒:收集证据是维权成败的关键

### 热线追踪

《水表泡在污水里 用户担忧在心里》后续报道

## 污水排出 隐患仍存

本报讯(记者 翟鹏程)12月19日,本报C3版刊登了《水表泡在污水里 用户担忧在心里》一文,报道了家住山阳区艺新街道办事处五号院社区东风小区张先生家的水表并被污水灌满一事。看到报道后,市水务公司12345维修中心的工作人员昨日来到该小区,将水表井内的污水排出,并对水表井进行了清洗。

昨日下午,记者在现场看到,水务公司的维修人员已经把水表井内的污水排出了,并在井周围开挖了沟槽寻找污水的来源。现场的一位施工员指着旁边距离水表井不到两米远的一个化粪池告诉记者,这里是一个化粪池,有可能是化粪池内的污水流进了水表井。果然,在附近的供水管道下,施工人员发现一根破裂的排水管,随后,他们在污水管与供水管道之间砌起一道防渗墙,并用清水对井内的水表、管道进行清洗。据现场一位负责人介绍,按照规定,像这种供水管道和排水管道并行设置是不允许的,但现在许多开发商为了施工方便,往往将两根管道设置在一起,一旦排水管道堵塞发生泄漏,就会对自来水造成污染。如居民想彻底解决问题,应和物业管理部联系重新设置排水管道。

《水网改造忘安表 六年水费要补缴》后续报道

## 水表已安 居民满意

本报讯(记者 慕乃强 实习生 李亚培)昨日下午,记者在解放区焦西街道祥和社区某家属楼前看到,市水务公司的安装人员正在检查刚刚安装好的供水管道,该公司有关负责人说:“这座家属楼的水网改造工程已经完工,停水的24户居民现在可以全部用上水了。”

11月30日,本报C3版以《水网改造忘安表 六年水费要补缴》一文,报道了该家属楼三个单元的中户居民因水网改造时忘安水表产生水费纠纷,被停水近一个月的事。看到该报道后,市水务公司办公室副主任张浩对记者说,公司领导很重视此事,要求有关负责人主动与居民代表结合,尽快为居民解决问题,让居民尽早用上水。据介绍,该楼三个单元的水网改造时,市水务公司还没成立,三个单元的中户24户居民未安水表一事是多方面原因造成的。如果从水务公司成立算起,每户居民应该补缴水费800元,但该公司领导考虑到居民的实际困难,最后决定只让每户居民补缴300元水费,并将水网改造费降到每户1050元。

昨日下午,市水务公司督察部负责人吴勇军告诉记者:“12月中旬,公司与居民协商好水网改造方案后,施工人员立即加班加点敷设管道,现在居民已经全部用上水了。”

记者在采访该楼居民王女士时,她说:“市水务公司在改造费用和补缴水费上对我们给予了照顾,居民比较满意。现在水网进行了改造,彻底解决了我们的用水问题,我们再也不用去别处提水了。”

报料热线:3909990  
3299990

E-mail:jzrbshck@sohu.com

新闻线索周周评,获奖者将获得价值50元以上精美礼品一份。  
礼品由河南贝特文化发展有限公司、焦作市现代精品商务中心友情提供。公司和中心专门设计、生产、销售旅游纪念品、收藏品等文化礼品,承办外事商务会议。  
地址:原服务楼十字口西南角  
电话:2930008 2769998  
怡心茶楼电话:3550080

本报讯(记者 王金伟)昨日,记者从市消协获悉,2006年我市各级消协组织共受理消费者投诉1473件,其中家电类、手机类、农产品是投诉热点。

### 家电产品投诉增加

家电类问题集中在产品售后服务跟不上,商家无法兑现售前承诺或是出现问题不按相关规定承担责任,将问题推给厂家解决,再就是家电出现问题后,消费者找到维修站,却被告知缺少配件或干脆推诿责任,置之不理。

### 手机质量投诉高热不下

和家电产品相比,手机产品被投诉的热点集中在产品质量参差不齐、不履行“三包”承诺、误导消费等方面。有些商家重点推荐的品牌手机,在“三包”期内出现黑屏、死机等现象;产品售后服务跟不上,商家无法兑现手机的“三包”承诺;以次充好,误导消费者,向消费者推销质次价高的拼装机,损害了消费者合法权益。

### 农产品投诉明显上升

年初以来,我市各级消协组织受理农产品投诉的案例明显上升,群众的消费维权意识逐渐增强。投诉集中在假种子和假农药方面。但往往因消费者不知道保留证据,使得部分投诉得不到及时解决。

另外,今年消费者对服务类投诉也呈明显上升趋势,问题主要集中在商家通过虚假广告宣传诱导消费者。

### 温馨提示

收集证据是维权成败的关键。消费者在投诉维权时应注意五大事项,避免自身的合法权益受到侵害,或在受到侵害后能及时讨回公道。

一忌投诉无据 消费者的权益受了伤害,要向经营者“讨个说法”,就得有真凭实据,如果没有消费依据或提供证据不充分往往易败诉,所以消费者购物时索要并保存消费凭证非常重要。应保留的主要凭证有发票、使用说明书、生产日期和保质期、保修卡、服务承诺等相关凭证,同时也要保管好被投诉的物品,以备查实。

二忌坐失良机 有的消费者遇到消费争议时,不可轻信商家的许诺。如果消费者听信了这些空头支票,将会给自身的权益造成损害。原因在于,不同种类的商品三包期限不同,在不同期限内投诉,其处理结果也不同。如超出规定的期限,被诉方往往不肯认账,这样的投诉将使消费者处于不利境地。

三忌异地投诉 依照《消费者权

益保护法》的有关规定,向工商行政管理机关申诉或消费者协会投诉的,由经营者所在地或经营行为所在地的工商机关或消费者协会受理。可在现实生活中仍有一些人“进错门”,有的消费者在外地遇到消费争议,却到本地或其他地方的消费者协会投诉。

四忌盲目投诉 有些投诉消费者协会是不予受理的,如消费者未按商品使用说明使用而导致商品损坏或造成人身损害的投诉;争议双方曾经达成协议并已经执行,而没有新情况或新理由的投诉;人民法院、仲裁机构、有关行政部门已经受理并作出处理的。

五忌索赔无度 消费者投诉时一定要依照有关法律、法规进行投诉,要客观地反映问题,应根据自己权益受损的程度实事求是地提出相对合理的赔偿或维权要求。有的消费者在解决争议时信口开河,漫天要价,盲目索要巨额赔偿。殊不知非分索赔对维权是不利的,一方面给调解工作造成障碍,另一方面对消费者也没有好处,因为超越法律、法规规定的索赔要求,不可能获得有效支持。消费者花了大量的精力,最终也无法达到赔偿目的,这样做很不可取。



倾听·传递·沟通 新闻热线

3909990  
3299990

▲突发事件  
▲紧急事件  
▲感人事件  
▲有趣事件



## 孩子,危险!

每当学生放学时,在我市一些公交站牌处,总能看到一些等公交车的孩子在打闹嬉戏。公交车开来时,孩子们不等车辆停稳,一窝蜂地冲上去,经常有孩子被挤倒。

图为昨日记者在解放路一站牌处拍摄的一组镜头。

图① 车没停稳,孩子们便冲了上去。

图② 等车的孩子在打闹嬉戏。

图③ 一个孩子被同伴挤倒。

本报记者 许大勇 刘璐 摄

## 热线行动

### 校园周边 热卖恐怖贺卡

本报讯(记者 朱传胜)圣诞、元旦期间,互赠贺卡是人们表达祝福的一种方式,然而记者昨日在市区一些贺卡销售点调查时发现,一些带有恐怖图案的另类贺卡正在校园周边热卖。

昨日上午,记者在外国语中学附近一家商店内看到,店内出售有售价在三元左右的恐怖贺卡,画面通常以绿、蓝、灰、黑等颜色为主,形象多为惨白的骷髅骨架、阴森的古堡、布满红血丝的绿眼睛等。除了图案十分恐怖外,贺卡上的贺词也相当出格,如“尸性大发啦,现在就去找你”、“只要你有胆打开这张卡,我这个朋友就阴魂不散地跟着你”等。随后,记者又来到学生路与和平街几所学校,发现这些学校附近的一些商店也同样销售有这种令人毛骨悚然的恐怖贺卡。

“这些贺卡挺刺激的,有个性。”一位购买贺卡的王姓同学这样告诉记者。采访中,一位经营贺卡的店主告诉记者,现在的孩子都喜欢追求刺激,并称恐怖贺卡比较好卖。对此,一位家长告诉记者:“这些乌七八糟的东西污染孩子的心灵,对心智还不成熟的孩子来说是一种不健康的误导。”她希望有关部门能够对这种不良现象加强管理。

