维权说法

WEIQUANSHUOFA

科技日报 SCIENCE AND TECHNOLOGY DAILY

责编 林莉君

并非一般意义上的“案子”新闻，而是想通过如实的报道，反映科技界的权益、责任和义务

■热点评说

文·胡一刀

企业为政府建办公楼，是场权力和资本的游戏

棚户区改造3年仍是一片工地，一墙之隔的政府大楼却在1年时间里迅速建成。更让人匪夷所思的是，新建政府大楼没有经过任何立项、审批、规划等等相关程序，甚至连土地使用证都没有……面对政府不能新建楼堂馆所的质问，哈尔滨香坊区政府机关事务管理局负责人解释称，这是企业为政府建的大楼，属于“一个愿打一个愿挨”。（9月10日新华网）

今年4月，国务院关于落实《政府工作报告》和国务院第一次全体会议精神重点工作部门分工的意见公布。意见提出，严格履行政府要过紧日子的三项承诺，政府性的楼堂馆所一律不得新建。上有明文规定，地方政府自然不敢顶风作案。不过，明的不行，暗渡陈仓还是可以的。于是，打着“民生大厦”旗号的政府第二办公区就粉墨登场了。但即便如此，办公大楼还是“师出无名”，因此虽然地段不错，办公楼还是“藏得比较深”，一般人还轻易发现不了。

不过，即便披着“民生大厦”的外衣，还是无改办公大楼的性质。为规避这一风险，香坊区政府又唱了一出“偷龙转凤”：声称该大厦系企业所赠，人家硬要塞过来，政府还能坚辞不受？反正，企业跟自个关系良好，口径一致，共同遮掩，还不是分分钟的事？如今，这世道除了一视同仁，更多的是因人而异。在权力主导分配的差序格局下，自然“近水楼台先得月”。更何况手握实权的政府本身？如此，第二办公区在一年时间内快速崛起，而一旁的棚改区草都枯荣好几回了，却始终连毛线都不见长一根。

不难发现，也正是有了权力的“首肯”，第二办公区才能上演匪夷所思的“奇迹”：土地还没摘牌，楼就已经盖上去了。不仅如此，没有立项、没有审批、没有规划，都可以畅通无阻。即便是“三无产品”，也可以神气活现地矗立于世人眼中。有了权力的护佑，“洗白”是迟早的事情。补一张“准生证”，完善相关程序和手续只不过是“小菜一碟”。只要事情不被揭穿，一切都可以静悄悄地进行。

只不过，“纸终究保不住火”。面对媒体的穷追猛打，哈尔滨香坊区政府相关部门显得有些慌乱。不要责怪政府拿不出所谓的“给予协议”，一个根本不存在的东西，他们又怎么上演妙手空空呢？当然，也不能指望当事企业出来戳穿“西洋镜”，毕竟手里拿着政府硕大的改造工程，若“因言获罪”惹恼了政府，别说肥肉，连汤汤水水都没得喝。

资本挨上权力，图的是权力的变现魔力，而权力傍上资本，图的则是利益共享。说来道去，权力和资本勾搭上了，无非是出于一种利益共谋。此种情境之下，企业替政府建办公楼式的“一个愿打一个愿挨”，实质上是权力和资本玩的一场心照不宣的游戏。现在的问题是，政府和企业入戏太深，深陷其中不能自拔。一旁的民众倒是看得分明，只是何处能够“借得精兵”，来终止这场权力自肥的游戏呢？

家电等五大领域消费维权到底难在哪？

■将新闻进行到底

文·周 楠

国家工商总局日前宣布，从现在起至2015年底，将在全国范围内对家用电子电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、有关服务等五大类商品和服务集中开展重点领域消费维权工作。

记者调查发现，上诉五大领域与人民群众生活息息相关，但近年成为消费纠纷的“重灾区”，消费者对此申诉多、维权难，加强消费维权刻不容缓。

——家电领域——
售后服务无保障，维权法规滞后

【典型案例】2013年3月9日凌晨，长沙市民沈先生家中突然失火。幸亏发现及时，火情没有蔓延，但大火烧毁了多件家具电器。经消防部门现场勘查，起火部位位于冰箱底部，基本认定为冰箱自燃。沈先生随即进行维权，与这一冰箱的售后联系，要求给“说法”和赔偿。但双方协商两个月，没有结果。

维权无望，沈先生向长沙市工商局申诉。经工商人员多次努力，沈先生才得到对方的道歉，并获得4.8万元加一台新冰箱的赔偿。

【维权难点】长沙市工商局12315指挥中心副主任袁俊：家用电子电器类申诉的问题主要为商品质量参差不齐、售后服务无保障、维修费用不明码标价、维修服务质量差等。

这一领域维权难，原因大致如下：一是维护消费者权益的法律法规仍需完善。例如一些电子电器出了质量问题，消费者要退换，按规定先要送检。只有检测认定确属质量问题才能退换，但检测机构多为厂家指定，难免有猫腻之嫌。应完善相关法律法规，建立第三方独立检测机构。二是山寨电子电器充斥市场，质量低劣，企业自律意识不够，漠视消费者权益。三是随着网购电器增多，异地维权的问题也愈加凸显。四是多数消费者对相关法律法规不了解，维权的知识能力欠缺。

——服装鞋帽领域——
国家暂无“三包”限制规定

【典型案例】2013年年初，长沙市民甄女士在某电视购物频道购买了一件貂皮大衣，价值8867元。甄女士购买时觉得价廉物美，但收货后发现这件大衣散发着刺鼻味，里料很硬，剪裁粗糙。消费者认为衣服有严重质量问题，要求退货。但商家以各种理由推卸责任、不予理睬。

甄女士遂向长沙工商12315进行了投诉。经工商部门耐心调解，甄女士才获得了购物频道的一次性全部退款。

【维权难点】湖南省消费者委员会副秘书长毕冬文：服装鞋帽领域的问题集中表现为标识标注不规范、质量不达标、存在安全隐患等。如衣服缩水、褪色、起球等，鞋子开胶、断底、断面等。

服装鞋帽属于低值易耗品，国家对此暂无“三包”限制规定，消费者维权时缺少具体的法律法规支持。同时，服装鞋帽不属于耐用消费品，出现开裂、脱跟等问题时，难以界定是质量问题还是使用不当，容易产生纠纷。此外，涉及标识标注不规范、质量不达标等问题，需要到专门的检测机构检测，费时费力，一般消费者嫌麻烦就放弃维权了。

——装饰装修材料领域——
出现问题难以界定责任

【典型案例】2013年1月，湖南浏阳市的陈先生购买墙面砖用于装修。没多久就发现多数瓷砖开细裂，原本期望房屋“装修一新”，结果却是“四处裂痕”。陈先生在详细咨询后，了解到是产品有质量问题，于是要求商家赔偿，但多次被拒绝。

无奈之下，他只好来到浏阳市工商局申诉。在工商部门帮助下，他最终才获得商家2500元经济赔偿。

【维权难点】毕冬文：装饰装修材料申诉的问题主要为商品质量缺陷、有害物质超标、仿冒名牌、安装不合格等。

一方面，部分装饰材料属于定制产品，对商品的要求多为口头约定，或者简单的合同约定，容易导致信息沟通失误等。发生消费纠纷后，也难以界定责任。

另一方面，消费者为节省装修费用，请来没有在工商部门、装修协会注册登记的装修队伍。这些装修队伍以次充好、偷工减料，搞完装修后换手机号码。等出了质量问题后，消费者找不到责任主体，难以维权。

——交通工具领域——
汽车“三包”规定暂未实施是病根

【典型案例】湖南省消费者廖先生的汽车因追尾事故，于2012年3月29日由交警部门拖至东风日产兰天集团河西4S店维修。按照相关流程，原本7个工作日可以修理交付的车辆，直至4月13日才完工，维修费用18608元。

交付车辆后，这辆车又因前标牌装错、尾箱盖打不开、尾箱锁进水等质量问题被陆续返修7次。尽管返修多次，车辆仍存在后尾箱底座整体下沉、玻璃安装不匀称等问题。维修质量如此差，让廖先生很是头疼，他要求商家赔偿也被拒绝。

直到工商部门调解，东风日产4S店一次性退回消费者修理费用18000元。

【维权难点】袁俊：交通工具反映的问题主要为：一是车辆质量性能问题。二是售后服务问题。由于汽车“三包”规定暂未实施，汽车出现性能故障一般只能维修不能退换，给消费者维权造成很大困难。在汽车维修上，售后诚信缺失，擅自增加维修项目，使用假冒伪劣配件，维修费用偏高且不透明、售后服务人员态度差，维修时间长，维修技术不过关导致返修频率高等问题。

——服务行业领域——
“霸王条款”多

【典型案例】2013年年初，长沙市的余女士在一家美容院做了一个药浴美容项目，总费用18800元。但项目做了不到一半后，她脸上和眼睛都出现肿胀，蔓延到全身。经医院诊断为过敏反应，但美容院认为是正常的排毒反应，己方不存在任何责任问题。

多次维权无果后，余女士向长沙市工商局求助。经工商部门多次协调，双方最终达成协议：美容店退还没有做完的药浴美容费用14700元；向余女士补偿医疗费、误工费、精神慰问费2400元；美容店继续做好余女士脸部护理直到康复。

【维权难点】毕冬文：服务领域的问题集中体现为虚假宣传多、“霸王条款”多。像一次性餐具收费、开瓶费、包厢费等至今仍然存在，与部分行业协会的背后支持密不可分。同时，对虚假宣传的界定、对霸王条款的界定和禁止等等，仍然需要完善相关的法律法规。（据新华社）

■第二看台

虚假广告满天飞 “黄金”卖出“白菜价”

——电视购物乱象丛生亟待加强监管

596元购回100克假黄金；原价2万元的6件金首饰只需199元，买来后发现黄金含量为零，并检验出毒物质镉超标……在主持人的蛊惑和极其诱人的折扣下，一些超低价金首饰节目在各大电视台粉墨登场，不少消费者受骗。

贪便宜电视购物买首饰 不含金却含毒？

“最后10组！再不抢就没了！”“两只金手镯、两条金项链、两只金戒指，共计50克的6件套黄金首饰，原价要1万多元，现在只要298元。”近日，湖南常德市民朱女士花596元在湖南一电视购物频道订购了两套黄金首饰。

之后，朱女士收到了商家寄来的实物，却让她目瞪口呆。“实物拿到手后好轻，好粗糙。”朱女士随后将自己购买的两套共计100克的“黄金”拿到正规金店鉴定。金店表示朱女士购买的并非黄金，而是工艺品。“之后打了20多个电话要求退货，都没有回应。”朱女士说。

近日，中商联媒体购物专业委员会曝光违法电视购物广告时指出，湖南、辽宁、山西、湖北、四川等20余家电视台发布低价黄金首饰的电视购物广告。媒购委通过电视购物渠道购买了12件黄金饰品，包括金手镯、金戒指、金项链等，送到国家首饰质量监督检验中心检验。

经检测，这些金首饰不但没有黄金成分，还含有镉、铅、镍等有毒有害元素；有的“金首饰”中，可致癌的镉超标近3000倍。镉对人体骨骼会造成严重损伤，更是一种致癌物质。

中南大学湘雅医院皮肤科主任谢红付教授指出，添加有毒有害的镉、镍、铅元素，使假首饰有了黄金色泽。长期佩戴添加镉等有毒元素的贵金属，使得有毒物质通过皮肤经血液吸收，并且慢慢被器官吸收，从而慢性中毒，而皮肤却不会显现变化。

电视购物“三宗罪”

从过去卖“丰胸”“增高”“减肥”产品，到卖服饰卖厨具卖手机，再到如今卖高档首饰、高档收藏品，电视购物在开拓市场的同时，也因涉嫌夸大宣传、产品质量良莠不齐、售后保障形同虚设，为广大消费者所诟病。

一是“李鬼”冒充“李逵”，曲线“傍”名牌。电视购物中一些号称“真金、真钻”的商品，实际只是成本几元钱的工业用钻，且金含量普遍极低。

同济大学宝玉石检测中心主任杨如增教授指出，原本价值不菲的产品不合常理低价出售，可能暗藏玄机。比如锆石和钻石在外形上很像，但价格相差悬殊，消费者通过肉眼难以辨别。

记者发现，电视购物中部分保健品曲线“傍”名牌的情况普遍。一些不法企业将名牌商标拿到香港等地注册，然后打着企业名义委托、授权内地企业生产，在产品包装上突出知名商标和企业字号，再通过电视节目请一些名人宣传，误导消费者。

二是以节目的形式做广告，刺激眼球，干扰消费者理性消费。部分广告以节目的形式出现，甚至披着“新闻”的外衣，通过主持人营造出火爆热闹的气氛，不断地滚动播出，调动消费者的购买欲望。

三是售后服务保障形同虚设，维权难度大。电视购物一般是异地交易，即使消费者找到消费者协会或工商部门，也很难找到有力的维权证据。同时，电视台也不负责调解处理消费者与商家的纠纷。电视购物消费者往往遇到维权过程长、解决问题慢、维权成本高等难题。

电视购物亟待提高准入门槛加强监管

湖南大学新闻传播与广播影视艺术学院副院长梅文慧教授认为，电视购物已成为一种购物模式，越来越多频道申请的电视购物资质牌照得到批准，电视购物行业竞争异常激烈。一些企业为了争夺客户，不惜打响“低价战”，不断压缩利润空间，导致产品质量下降，顾客“受伤”。

法律人士认为，我国目前尚无电视购物行业的专门性法律法规，电视购物行政管理机制不完善，由于市场准入门槛低，面对较低的违法成本和巨大的经济利益，一些企业“打一枪换一个地方”，通过电视虚假广告、价格欺诈而牟取利益。

专家建议，监管部门应提高电视购物准入门槛，建立严格审查责任追究制，加强对购物节目内容的在线监测，加大对其违法违规行为的惩处力度；建立电视购物消费第三方支付或交纳消费维权保障金制度，确保广大消费者权益得到有效维护；消费者尽量选择信誉佳、口碑好的厂家和供货商家，收货时及时验货，注意保留凭证。（新华社记者 帅才）

■法治时刻

“小米”告倒“小辣椒” 工商查处微博损害他人商誉第一案

北京市工商局西城分局日前对小辣椒手机销售方北京方万源通信器材有限公司以微博编造虚伪事实损害小米手机商誉一案作出行政处罚决定：责令当事人停止违法行为，消除影响，并罚款15万元。

工商总局有关人员介绍，这是迄今为止工商部门查处的以微博损害他人商誉的第一大案。与传统的不正当竞争案件不同的是，其表现形式是个人通过移动社交媒体发布信息，违法行为并非由当事人主体直接实施。

经查，2013年3月15日，小辣椒手机创始人、北京方万源通信器材有限公司大股东谭文胜，在新浪认证的“谭文胜微博”上通过其150余万粉丝发布消息：“小米手机价格堪比三星，UI照抄苹果，质量不如山寨，售后等于没有。”并向小米手机创始人、北京小米科技有限公司董事长雷军发出挑战：“@雷军，请你光明正大站出来，你若不服气，咱们周末约在东单公园真刀真枪练练。”

4月至5月，北京方万源通信器材有限公司又多次使用北斗星手机网及“北斗小辣椒手机”“北斗星手机网企业微博”“谭文胜微博”三个微博发布信息，宣称其销售的相关产品为“全球最低价”“超特价”“史上最超值”“史上最具性价比”“最超值”“代表了当前智能手机制作工艺的最高标准”。

5月，北京小米科技有限责任公司向工商机关递交材料，反映谭文胜通过微博攻击小米公司及雷军，诋毁、谩骂小米产品。

北京市工商局西城分局经调查取证认定，当事人北京方万源通信器材有限公司多次利用其企业微博及股东个人微博进行虚假宣传和商业诋毁的违法经营行为，违反了消费者权益保护法和反不正当竞争法有关规定。（张晓松）

成都海关挡获国家一级濒危保护动物红珊瑚制品出境

近日，记者从成都海关获悉，经华南野生动物物种鉴定中心鉴定，此前在成都海关驻邮局办事处查获的两件疑似红珊瑚制品确定为国家一级保护水生野生动物——红珊瑚的制品，属国家限制进出境的濒危物种，价值17.72万元人民币。这是该关查获的首起非法邮寄红珊瑚案件。

前不久，成都海关驻邮局办事处的现场关员在对2件通过EMS寄往日本的邮包进行X光机查验时，发现邮包内装的物品显影为树枝状，造型各异、形态奇特，经开箱彻查后发现2件观音等形象雕刻的工艺品，其色泽红润，做工精细，栩栩如生，疑似红珊瑚制品2件，遂移交成都海关缉私局侦办，经缉私干警巧妙侦查，成功抓捕涉嫌走私珍稀动植物的犯罪嫌疑人两名，缉私干警介绍涉案红珊瑚制品是由犯罪嫌疑人在国内相关网站上找到货源后在日本网站上发布出售，联系好买家后通过EMS快递公司寄往日本。

红珊瑚生长在温度高于20摄氏度的赤道及附近的热带、亚热带地区大海深处，从幼虫附着后10至12年才性成熟，20年长一寸，300年长一公斤，生长极为缓慢，可用做装饰、入药，具有定睛明目之功效，加之因过度开采数量骤减，故现在十分珍贵，是我国一级保护水生野生动物，属限制类进出境的濒危物种，逃避海关监管走私红珊瑚的行为将被追究法律责任。

成都海关提示：依据《野生动物保护法》《濒危野生动植物种国际贸易公约》、我国《海关法》《濒危野生动植物进出口管理条例》等法律法规的规定，国家对纳入《进出口野生动植物种商品目录》管理范围的野生动植物及其制品实施进出口许可管理，出入境时必须事先向国家濒危物种管理办公室或其授权的办事处申请核发准予进出口的许可证件，然后再向海关申报进出口。（海明威）

威海消防突击排查整治 劳动密集型企业火灾隐患

科技日报讯 为深入开展消防安全大排查大整治活动，山东威海消防部门连日来突击排查全市劳动密集型加工企业，彻查火灾隐患和消防安全违法行为152处。检查过程中，消防监督人员重点检查了各单位消防安全责任制是否落实、消防设施和灭火器材是否配备到位并符合要求、消防安全出口和疏散通道是否畅通等情况。检查发现，部分单位存在疏散指标标志损坏、安全出口锁闭等问题，消防监督人员当场对有关人员进行了严肃的批评并责令其立即整改，同时要求各单位相关负责人要紧绷“安全弦”，吸取火灾事故教训，及时整改存在的火灾隐患。（方梦宇）