消费

CAR free DAY
传递正能量 绿色出行你我同行
骑行活动
招募骑行志愿者
主办单位:市文明办、市体育局、市新闻信息中心等
活动时间:9月21日（周日）上午7:30
集合地点:人民公园北广场
招募对象:18-55周岁市民（50名）
参加要求:身体健康 自备单车
报名地点:市区建新路20号捷安特自行车专卖店
（启东市自行车运动协会）
报名电话:83118168
9.22
2014
中国城市无车日

2014年9月17日 星期三 联系电话:68263861 http://www.qidongnews.com 责任编辑:陈艺文 组版:吴佳 校对:龚圣云

欺诈消费者 光“三包”可不行

●新闻背景

近日，有消费者投诉称，他于今年7月花费了799元在网上购买了一床蚕丝被，收到货后，他发现蚕丝被的外包装污秽不堪，根本不像全新的产品。打开包装后，看到的情况更令人崩溃，被子上竟有多处明显的黄色霉斑，周先生推测自己收到的蚕丝被很可能是残次品。

此后，周先生多次与网站客户服务人员协商赔偿事宜。客服人员先是以同型号货品断货为由，提出先给消费者退货，待有货时让消费者再重新下单购买。遭到周先生拒绝后，网站又提出让他换购同等价位的其他货品。总之，网站方面表示，该产品属于质量问题，他们仅同意依照新《消法》第二十四条规定给消费者进行退换货处理。

周先生认为，网站销售的产品确实属于质量问题，但该质量问题通过外观就可以判断出来，网站却仍然继续销售给消费者，其行为涉嫌欺诈。因此周先生要求对方依照新《消法》第五十五条支付商品价款三倍的惩罚性赔偿。双方各执一词，僵持不下。

一方面，经营者认为是产品质量出了问题，按照相关规定为消费者做退换货处理即可；另一方面，消费者认为，经营者知假卖假，已经涉嫌构成欺诈，应该承担惩罚性赔偿。在此类消费纠纷中，究竟该如何判断经营者仅需承担“三包”责任，还是需要对消费者进行惩罚性赔偿？如何避免经营者利用有关“三包”规定逃避惩罚性赔偿？消费者在遇到类似遭遇时又该如何索赔？

经营者是否主观故意

北京颐和中鸿律师事务所律师陈枝辉指出，无论是“三包”责任还是惩罚性赔偿，二者都有非常明确的适用范围。新《消法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定或当事人约定进行退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。退货、更换、修理，也就是我们所说的“三包”，其前提是商品或者服务“不符合质量标准”。

所谓“不符合质量要求”，就是指产品质量不符合国家指定的标准，和有关法律、法规规定的质量要求，或者不符合该产品的行业标准，同时也包括产品性能无法满足消费使用该商品的目的等。由此可以看出，“三包”的适用范围，是对产品质量在客观上不符合相关要求的商品。这类问题客观存在，且经营者由于技术问题等局限难以发现，主观上并无故意。

而新《消法》第五十五条关于惩罚性赔偿的规定指出，经营者提供商品或者服务存在欺诈行为的，应当按照消费者的要求进行惩罚性赔偿……可见，惩罚性赔偿是专门针对经营者“欺诈”的行为而提出。所谓“欺诈”，就是经营者明知自己的产品有问题，仍继续提供虚假信息使消费者陷入错误认识，并且希望或放任结果的发生。在欺诈行为中，经营者具有主观故意。

因此，判断经营者应该履行“三包”责任还是需要作出惩罚性赔偿，就要判断经营者在销售过程中的主观意图。如果经营者明知商品存在瑕疵仍然进行销售，则涉嫌构成欺诈，消费者可索要相应的惩罚性赔偿；而如果经营者没有主观故意，产品确实存在质量问题而经营者不知情，则经营者可按“三包”的相关规定为消费者做退换货处理。

两种情形可认定欺诈

既然区分“三包”责任和惩罚性赔偿的落脚点关键在于经营者的主观意图，那么判断经营者是否主观故意就尤为重要。武汉大学法学院教授孟勤国分析指出，在现实消费生活中，经营者销售质量存在问题的商品后，可能会表示其“不知情”，即没有主观故意。消费者或相关机构可通过以下几种情形认定经营者的责任：

产品质量问题显而易见，经营者称不知情。这种情况下，产品的质量问题非常明显，普通的消费者也很容易判断。若经营者将其忽略或者假装不知情，则其行为至少存在重大过失，此种情形下经营者不能仅承担“三包”责任。

应当知情产品质量问题，经营者应当知情却不知情，将产品销售给消费者。作为经营者，应该掌握其领域的基本知识和技能，对于一些常识性问题，如果经营者应知却不知，则应当要求经营者对消费者进行惩罚性赔偿。

难以判断产品确有质量问题，且经营者通过努力，仍无法判断出来，可按“三包”处理。合格的商品也可能存在瑕疵。作为合格率99%的企业化产品，仍然有1%的产品无法通过技术检测出其质量问题。经营者已经努力判断，但无法通过技术等手段鉴定出来。对于此类商品，经营者仅需承担“三包”责任。

针对以上情形，如果买卖双方对经营者责任的认定难以达成一致，可以通过第三方独立机构来进行判定。第三方独立机构通过普通常识推定和专业判断，若质量问题显而易见，或经营者“应知”，又不能通过举证证明自己确实不知情，均可认定经营者的行为构成欺诈。若第三方独立机构通过独立判断，认定经营者销售有质量问题的商品确属意外，经营者不知情，则可按照有关“三包”规定做退换货处理。

消费提醒

40%洗发水为假冒功能型产品

近日央视曝光，从京东、一号店、淘宝等网店购买的8瓶洗发水中，通过洗发水上标注的客服电话验证发现，有3瓶确认为假冒，2瓶无法确认真伪，剩余3瓶为正品。海飞丝、飘柔、潘婷……这些都是我们十分熟知的洗发水品牌，然而，不法分子看中的就是这些品牌的知晓度，导致这些品牌成了造假者的首选目标。

有不少消费者表示，在使用假冒洗发水后，出现了头皮瘙痒、头屑增多，更严重的是，有的消费者甚至出现严重过敏的现象。“有次用了假冒洗发产品后，我几乎天天挠头，头皮都挠红了，开始我以为是简单的头痒，后来全家人都挠头，我这才反应过来，问题是出在洗发水上。”消费者谢龙飞告诉记者，在停止使用该洗发水不久后，他们全家人都摆脱了头皮瘙痒的症状。

除了要学会辨别洗发水的真伪，选购适合自己的洗发产品同样重要。记者在走访多家超市后发现，烫染修复、强韧发丝、防脱生发……如今，洗发水除了基本洗护的功能之外，还标榜各种神奇功效。这其中，最受欢迎非“防脱生发”功能的洗发水莫属了。在调查中，记者发现，国产“霸王”牌洗发水很受消费者的青睐，在天猫霸王官方旗舰店上，记者看到，霸王“育发”洗发水的月销量高达2700多瓶。

然而，这些标榜能治疗“脱发”的洗发水真有所宣称的奇效吗？众多市民表示，使用霸王后，并没有体会到广告中宣称的效果。在霸王官方旗舰店，记者在“育发”该款产品的评论中看到，很多顾客留言，这款声称能治疗脱发的产品其实效果一般。

目前市场上许多洗发产品都标榜能防脱发或抑制脱发。专家表示，单纯通过洗发护发来防治脱发是无效的。脱发有许多原因，如营养不良或压力过大，脂溢性脱发，或病毒、细菌等原因导致的脱发。而洗发露、护发素等只能增强头发的营养和韧性，防止头发断落，并不能改变头发非正常脱落。

盛世凯美等家具甲醛释放量不合格

日前，广东省质量技术监督局公布了2014年广东省木家具、软体家具产品质量定期监督检验结果。皮阿诺地柜、蕾丝床垫、北美之家、华柏家具、中意等品牌的137批次木家具和50批次软体家具都存在问题，占总抽查家具的两成。

此次木家具检验了广州、深圳、佛山等珠三角11个地市(区)，468家企业生产的木家具产品661批次，检验不合格137批次，不合格产品发现率为20.7%。其中，普通木家具依据GB/T 3324-2008《木家具通用技术条件》、GB 18584-2001《室内装饰装修材料木家具中有害物质限量》对木工要求、漆膜外观要求、甲醛释放量等进行检测，主要问题集中在木工要求和甲醛释放量不达标。

其中，包括“皮阿诺”地柜、“曦年居”餐椅、“东方名珠”妆凳、“奥迪克”床头柜、“中原办公”茶几、“盛世凯美”茶几在内的55个批次产品被检出甲醛释放量项目不合格。

软体家具检验了珠三角和汕头等12个地市(区)，198家企业生产的软体家具231批次，检验不合格50批次，不合格产品发现率为21.6%。检测发现，问题集中在木制件用料、加工和使用说明上。

千姿尚型
QIANZI FASHION
地址：花园中路803号 电话：83213151

如何正确洗发

谈到洗发，少不了分析一下头发的性质——油性，中性或者干性，然后针对性地选择洗发水。事实上，就像护肤品和衣服一样，适合的就是最好的。不同发质使用的洗发水，其中最大的差别在于洗净力。有些人喜欢清爽的感觉，或者平日总是暴露在大量灰尘之下，那么也许油性洗发水比较合适；有些人头发感觉干燥，或者洗头相当频繁，那么干性洗发水应该更适合你。

你是不是向来觉得洗发比较容易呢？每次冲凉的时候，顺便就把头发打湿，洗发水抹在头上揉揉，再用水冲掉就算洗完——相信这是大部分人的做法，可是，我必须很遗憾、很郑重地告诉你，你的洗发过程，实在是错得太多啦！

正确的步骤应该是这样的：

第一步：洗发前先梳头，这样可以把头皮上的脏东西和鳞屑（也就是死细胞）弄松，以方便下一步的清洗。

第二步：把头发弄湿，直到底层的头发和上层的头发一样湿透为止（否则洗发水就不能产生足够多的泡泡啦），并将洗发水倒入手掌，加水稀释，起泡。

注意：不要直接把洗发水倒在头发上，这样会过度刺激头皮，产生头皮屑。

第三步：用指腹把洗发水均匀揉进头发里，用指腹轻轻按摩，直到形成一层厚厚的泡沫。千万记住，是指腹哦，不是指尖，更不是指甲。

第四步：冲洗头发，直到彻底冲洗干净为止。不过，还没完呢，还要再一次将一茶匙的洗发水加水起泡，轻轻地揉到头皮上，这次主要是为了清洗发根，然后再用水冲掉。

第五步：将护发素从发梢抹至发根，轻轻按摩一会，再彻底冲掉。

海外代购乱象调查：

出国绕一圈山寨变大牌

8月1日，海关总署发布《关于跨境贸易电子商务进出境货物、物品有关监管事宜的公告》，这是我国第一部专门针对从事跨境电商业务和行为的企业及个人的法规，预示着相关部门开始重视并着手规范饱受诟病的海外代购业。该行业存在哪些问题？监管为何频遇瓶颈？新规能否成为海外代购蛮荒期的“终结者”？对此，记者展开调查。

暗藏猫腻，乱象渐欲迷人眼

只要国内名牌店价格的六七折，就可以买到同样的产品，这种诱惑对于很多人来说难以抗拒。一时间，海外代购成为消费新宠。然而随之而来的市场乱象迅速将该行业推入了发展的蛮荒期，饱受诟病。

“拍免税店照片，保留发票小票、礼品袋、防尘袋、说明书……”在英国留学的李霖假期前总是要忙上一番，在淘宝、QQ、微信上发代购信息，赚取差价买回国机票。在李霖身边，参与代购的同学有不少，但“门道”各异。有些人甚至专门负责接收国内来的包裹，换个包装，再原路寄回。

“出国绕一圈，‘山寨’变大牌。”从事海外代购4年的徐晓对这种行为嗤之以鼻，但又无可奈何。

在加拿大留学的肖琳经营着一家网店，每天在微信上推介各种国际品牌箱包，发布自己在国外拿货的照片，冠以“外贸原单”“专柜拿货”等噱头，订单不断。深谙代购之道的李霖解释，所谓“外贸原单”，大都是按照与正品相同的皮子、相同的工序制作的包，但五金配件是“山寨”的。

灰色地带，规范管理难落实

海关总署有关负责人表示，长期以来，对于海外代购行为，是按照进出境个人邮递物品有关规定来处理，并没有特别有针对性的法律法规来定义和约束。一些人将其进口的应税“货物”拆分成多票、伪报为个人“物品”，通过邮递、快件渠道进境，已经超出了“合理、自用”的范围，实质是利用个人物品免税额优惠，偷逃关税、牟取暴利。

然而实际操作中，很难清晰地界定过关物品是否属于“合理、自用”的范围。徐晓坦言，在其从事海外代购的4年里，“买手”频繁带货出入境，一直免税，从没有被海关卡住过。

实际监管难题让海外代购业成为灰色地带，商品质量和安全问题随之而来。由于取证难，消费者权益难以得到保障。

“买家自身分不出商品的真假，又不可能去商场专柜验货，卖家自然有恃无恐。”徐晓认为，海外代购买卖双方关系全凭诚信，给消费者维权制造了难以逾越的障碍。

疏堵结合，新规规范代购业

8月1日的新规被认为使海外代购行业一举进入到了有法可依的规范经营阶段。按照新规，海外代购被纳入到税收体系，个人代购行为需采取“清单核放”方式办理电子商务进出境物品报关手续，并向海关提交订单、支付、物流等信息，以方便监控，消费者维权将有据可查。手续不全的海外代购行为，涉嫌走私、逃税，将受到海关处罚。

新规疏堵结合，允许海外代购行为存在，但严格监管，让个人网店的海外代购生意大受冲击。

肖琳坦言，按照新规，冒牌货“出国一日游”行不通了，真货要缴很多税，成本会大大提高；但若不按新规办理手续，有可能被诉走私。“观望一下，形势不好就转行。”

深圳海关一位工作人员表示，在监管上，工商、海关、财税、质检、银行等众多部门目前还处在单兵作战阶段，亟须政府加强制度的顶层设计和统筹协调。

好丽友薯片丙烯酰胺含量较高

十几年前的中国，品客薯片几乎就是薯片的标杆，然而如今的薯片市场，乐事一家独大，占了60%的市场份额，剩下的由可比克、上好佳、好丽友、品客、泡吧等众多品牌共享。乐事、可比克和好丽友等品牌为消费者熟知，还要归结于品牌的广告投放。

不过，广告的花哨程度并不代表产品的品质高低。消费者在面对市面上花样繁多的薯片产品时，究竟该如何选择？日前《消费者报道》送检乐事、好丽友、可比克、品客和洽洽等5品牌8款薯片进行对比检测，选择样品涵盖了市面上常见的薯片类型，通过营养成分、有害物质含量、卫生指标的检测结果进行比较为消费者提供一些参考。

根据检测结果的综合评价，品客原味薯片相对较佳，而好丽友的“薯愿”和“好友趣”两款薯片则不管是营养成分还是有害物质含量，都相对较差。

此次送检的8款薯片丙烯酰胺平均含量为0.315mg/kg。其中，好丽友好友趣厚切薯片丙烯酰胺含量最高，达到了0.83mg/kg。

“真薯片”——切片薯片的蛋白质含量相对更高，以本刊此次送检的乐事切片型马玲薯片为例，蛋白质含量高达7.47%；如果复合型薯片原料中马铃薯全粉的比例足够高的话，蛋白质含量也能保持较高的水平，品客薯片蛋白质含量为6.73%，甚至还高于切片薯片的好丽友好友趣切片型马玲薯片纯香原味；相比之下，以马铃薯淀粉为主要原料的薯片，蛋白质含量必然会很低，洽洽喀吱脆薯脆作为这种薯片的代表，其蛋白质含量仅为0.75%。

虽然切片薯片的马铃薯香味最浓，营养成分保留最多，但所含的脂肪与丙烯酰胺均高于复合型薯片，不宜多吃。