

中消协指出消费领域呈现出新特点和新趋势

投诉范围变大群体投诉增多

一项调查显示：**40.1%的电视机、28.2%的燃气热水器、25.7%的电热毯、25.6%的洗衣机、24.1%的电冰箱和19%的电热水器存在超期使用问题——**

家电超服役役隐患严重

■本报记者 李秀玲

搜索2010年的关键词,“低碳”无疑是出现频率最高的词汇之一。在刚刚闭幕的两会上,代表、委员关于低碳的提案,议案占到全部的10%。

然而,很多人也许并不清楚,在我们的身边,就存在着大量不健康、不环保的因素:各种家电“超期服役”,不仅能耗高、污染环境,而且严重危害人体健康,是一种与低碳生活背道而驰的消费习惯。

家电超龄服役严重

四川省消委会2009年对省内5167个居民家庭消费状况所做的一项大型调查显示,目前有40.1%的电视机、28.2%的燃气热水器、25.7%的电热毯、25.6%的洗衣机、24.1%的电冰箱和19%的电热水器,都存在超期使用的问题,其中有8.7%的家庭还在使用国家明令禁止生产和销售的直排式燃气热水器。

超期服役的家电不仅耗电量增高,而且对人体、环境危害极大。

首先,超期服役家电安全隐患多。由于家电的原材料主要是钢材、塑料、铝箔等,随着长

时间使用过程中的开机、关机,在工作中的骤冷骤热,加上尘埃污垢侵蚀,超期的家电就“带病”、“负伤”服役,增加了漏电、燃烧甚至爆炸的危险,给消费者带来了极大的安全隐患。

其次,超期服役家电严重损害身体健康。家用电器使用过程均伴有辐射产生,在安全使用期,辐射可以控制在一个安全值内;而超期服役家电,辐射值往往随着超期而增加,尤其是一些工艺技术落后、标准老化的超期家电,辐射更大,对人体身体健康的危害也更大。很多人知道,铅、汞、氟是许多家用电器的必需材料,超期服役很有可能使这些有毒有害物质外泄,也会严重损害身体健康。因此,超期家电被称为健康的“隐形杀手”,给人们身体健康带来的危害不可低估。

最后,超期服役家电能耗高。老旧家电线路老化、部件锈蚀,功率往往得不到有效发挥,导致用电量增长。调查显示,超龄家电耗电、耗气比节能产品高出30%~40%。

消费观念陈旧

四川省消委会秘书长刘亚兵在接受本报采访时,讲了这样一个故事:去年“汶川大地震”以后,一家小家电生产企业的领导到灾区

慰问,一名灾区群众当面夸奖他生产的电热毯质量好,说他家有一床用了10多年的电热毯,地震之后从废墟里扒出来居然没坏,现在还在继续用。到他家一看,大家都吓了一跳,这床电热毯的生产时间是1989年,已经用了整整20年。

电热毯产品明确标注的安全使用期限为6年,但不少消费者实际使用年限都超过该年限若干倍,埋下了严重的安全隐患,令人十分担忧。

日常生活中,“新三年,旧三年,修修补补又三年”几乎概括了大部分消费者对于家电使用的态度。可是与人一样,家用电器也是有使用寿命的。消费者在选购家电时,应当把消费安全放在首位,要注意核实产品的生产日期、具体使用年限。记者随机采访了一些消费者,其中大部分对电器的使用年限并不了解或者根本不在意;在选购家电时,对生产日期的关注远远不及食品、药品等。

在此要特别提醒购买二手家电的消费者,二手家电生产日期和使用年限难以判断。在购买时更要提高自我保护意识,必须确认出厂时间,确保产品在安全使用期限内,勿让家电“超龄服役”。

“家电产品出了故障当然应该送专业机构进行维修,但已到‘退休年龄’的家电产品是应当进行更换的。”刘亚兵表示,节省开支和嫌麻烦是消费者不愿意让超龄电器“下岗”的主要原因,而这又往往形成一些安全隐患,一些家庭安全事故就是超龄家电造成的。

对此,中国家电协会技术顾问刘福中认为,国家出台的家电以旧换新政策,不应理解成单纯为拉动内需、推动产业发展,更重要的是为了促进消费观念的转变,推动低碳消费观念的

形成,维护消费者的人身安全。我们应该提倡“从我做起”,倡导低碳消费观念,及时淘汰超期服役的旧家电,选择新型的节能家电。

企业标注缺乏监督

据四川省消委会调查,目前市场上销售的家电,尤其是大的家电产品,基本上都未标注安全使用年限,一定程度上造成了消费误

力,密切配合,成功地调处了大量消费争议,大大减轻了政府的信访压力、法院的诉讼压力和社会的稳定压力,为促进整个社会的和谐作出了应有的贡献。然而,近年来,在经济发展的同时,消费矛盾仍然很突出,热点难点层出不穷。投诉范围变大、群体投诉增多,是目前我国消费领域呈现出的新特点和新趋势。

杨红灿进一步解释道,投诉领域变大,是指投诉领域由原来单纯的产品型投诉逐步向

服务性、发展型、享受型转变。投诉重点从日用百货逐步向汽车、商品房、移动电话、数码产品、电信、金融保险、交通、销售等领域转变。

群体投诉增多是指最近几年在汽车、家电、食品、房屋、农资以及公共服务领域等均有集体投诉出现。这种情况必须引起足够重视。

另外,农村消费者消费维权力度有待加强,由于受到交通、信息等限制,农

有专家称,随着经济的快速发展,我国已经进入家用电器报废淘汰高峰期。据统计,全国家庭每年要囤积和闲置2000万台以上的旧电视、电脑、冰箱等电器。毫不夸张地说,我国已经进入了电子垃圾高峰期。

电子垃圾数量的不断攀升,引起了人们对废旧家电拆解行业的关注。

多年来,我国拆解业面临的事实是:正规的拆解企业收不过走街串巷的“平板车”,这种现象被业界形象地比喻为“正规军干不过游击队”。拆解企业“吃不饱”,导致大量正规拆解企业退市,拆解能力不足。再就是由于相关部门补贴资金不到位,企业拆解积极性普遍不高。

据国家环保总局一位官员介绍,目前绝大多数居民的废旧生活资料都由一些个体经营户和走街串巷的个人收购、经营,废品市场也大都非正规经营。这些废旧家电被收走后,除了销往二手市场,有相当大部分销往废旧金属小作坊。而这些小作坊大多只是通过简单的焚烧和化学处理提炼出贵金属,剩下的残渣往往就地焚烧。这些有毒物质长期积淀于土壤中,将会对生态环境造成严重破坏。

但是,这种情况随着家电行业以旧换新业务的不断推进迅速改观。来自商务部的统计数据 displays,截至2010年3月8日,9个试点省市共回收旧家电815.2万台,销售新家电758.6万台,政策拉动家电消费和促进循环经济的作用进一步显现。

中国家电协会技术顾问刘福中表示,面对骤然而来的大量电子垃圾给环境带来的压力,我国急需迅速提升拆解企业的消化能力。到目前为止,我国还没有一家可以将五种产品同时拆解、消化、加工完善的现代化的拆解企业和大型的生产线,这种局面必须迅速改变。我国迫切需要建立起一套科学合理的废旧家电及电子产品回收综合处理体系。

据了解,为进一步增强家电以旧换新政策实施效果,国家有关部门正对现有政策加紧进行调整完善,增加回收企业运费补贴和拆解企业补贴,兼顾好回收、销售、拆解、利用等各方利益。同时国务院决定在北京、上海、广东等9个省市率先实施家电“以旧换新”。其中,凡是在试点省市交售旧家电并购买新家电的单位和个人,都能享受最高10%的财政补贴。

3月14日,在北京市立水桥附近的苏宁电器柜台,记者随机询问了正在销售的彩电、电脑、电热水器柜台,看到国家的以旧换新补贴政策已经在北京一线商场实施。随着废旧家电正规渠道收购程序的启动,人们有望由相信,一套科学合理的废旧家电及电子垃圾回收处理体系会在实践中不断走向完善。(本报北京3月15日电)

民无论是个人生活消费或是购买农业生产资料,更容易受到假冒伪劣商品的侵害。

在谈到今后中消协的维权重点时,杨红灿表示,中消协要加强投诉调解和预警分析,建立投诉信息平台。对一般性投诉积极促进受访和解,对疑难投诉要综合运用法定职能,分清责任,明法释理,公平公正,解决争议。同时要进一步加强消费维权网络建设,方便城乡消费者解决消费争议。

“低碳法”销毁假冒伪劣商品



3月13日,枣庄市质量技术监督局执法人员在使用“低碳法”销毁假冒伪劣商品。当日,在山东省枣庄市开展纪念“3·15”国际消费者权益日打假维权销毁活动中。他们一改往年“一把火”销毁的形式,按照“分门别类、回收利用、科学销毁、保护环境”的原则,使用“低碳法”销毁假冒伪劣商品。

吉 ■ 王光立 摄

质量提升 惠及民生 国家质检总局开展“3·15”现场大型宣传活动

本报北京3月15日电(记者高莎)今天上午,由国家质检总局主办的“3·15”国际消费者权益保护日现场大型宣传活动在北京王府井步行街拉开帷幕。

此次活动是国家质检总局质量提升活动的重要内容之一,目的在于把“3·15”活动打造成为与确保产品质量安全、维护人民群众切身利益要求相适应的有效平台。

本次活动的主题是“质量提升、惠及民生”。围绕这一主题,现场设置了咨询区、检测区、图片展示区和知识长廊。在检测区,测试骨密度的群众在寒风中排起了十几米的长队;宝玉石检测、木地板质量咨询的群众更是十分踊跃。

在开幕式上,国家质检总局发布了即将在全国组织开展的“质检邀您看企业、质量安全大家行”活动,质检总局和北京市领导向社会质量监督员颁发证书,并宣读了2009年践行承诺的诚信企业名单。

记者从现场了解到,2009年1至11月,全国质检系统共出动执法人员192万人次,查处违法案件20余万起,查获假冒伪劣产品价值33.7亿元,涉及食品、农资、建材、家电、手机、汽配等21类产品。

网络欺诈频频曝光 网络诚信成为热门话题

本报讯(记者戴明阳)今年两会,网络诈骗成为媒体、公众关注的热点。完善我国信息安全保障体系、降低网络负面影响等首次成为代表委员热门话题之一。

目前,我国网民数量已经接近4亿人,庞大的用户基础使得网络蕴含无限商机。但是比较而言,我国网络社会尚未成熟,网络中潜伏着各种陷阱,网络信用受到越来越多的质疑。

互联网是把双刃剑,它在方便人们生活的同时,也成了不法分子新的犯罪场所。被曝光的网络诈骗案件不仅给消费者带来伤害,还对当前的网络诚信问题造成严重影响。曾有业内人专家指出,如果不能及时有效地在技术和管理方面加强网络诚信建设,我国互联网发展将面临巨大阻碍。

“3·15”前夕,记者从分类信息网站58同城了解到,目前该网站启动3·15反虚假信息欺诈活动,在网民中寻找信息质量协管员,向违规欺诈信息举报者发放奖金,同时联合相关职能部门调查取证等。

“3·15”中国质量消费维权论坛在京举办

本报讯(记者丁军杰)以“提升质量、保障安全、和谐消费”为主题的2010年“3·15”中国质量消费论坛3月14日在北京举办。

为进一步规范家电下乡中标企业生产经营行为,确保“三包”规定及售后服务承诺落实,保护农民权益,中国质量万里行促进会论坛上发布了2009年家电下乡企业行为比对调查情况,公布了《第三批家电假冒特约维修站(点)名单》。国家有关部门和中直机关有关领导、消费者代表、企业代表及有关专家等300多人出席论坛。