

# 中消协2011年受理投诉超60万件,食品、快递成重灾区—— 汽车投诉 过半因质量问题

## 核心提示

2月15日,中国消费者协会发布去年案件投诉和受理情况,其中,汽车、食品、宽带、快递等行业依然是投诉热门。汽车同比增两成,超一半都是因刹车、发动机等质量问题。

中消协数据显示,2011年共受理消费者投诉60.7万件,解决57.2万件,为消费者挽回经济损失8.04亿元,其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉7036件,加倍赔偿金额684万元,经消费者协会提供案情后由政府有关部门查处罚没款2530万元,接待来访和咨询334万人次。

据了解,投诉案件性质中,50.2%是质量问题,10.3%是合同争议,5.3%是价格问题,安全问题占1.7%,计量问题占1.3%,广告问题占1.8%,假冒问题占1.5%,虚假品质问题占1.6%,人格尊严问题占0.3%,其他问题占26.3%。

## 汽车 超一半投诉因质量

2011年,全国消协组织共受理汽车投诉16805件,同比增长19.2%,投诉量再创新高。

据了解,汽车投诉中,涉及质量问题的占54.7%,制动系统失灵、发动机性能故障、轮毂氧化过快等关系行车安全的问题成为消费者关注的热点。

此外,一些品牌汽车经营者在新车销售过程中,有的在随车附件上做文章,还有的存在故意隐瞒汽车真实情况,侵害消费者的合法权益。

## 案例 4S店玩“狸猫换太子”

2011年4月,湖北消费者徐女士在雷诺汽车销售店,购买一辆2010款轿车,在交付车辆资料时,消费者发现交付的车辆系2010年3月生产,同年5月入关的库存车,徐女士当即要求该店换车,但该店以车辆没有登记上牌是新车为由,拒绝更换车辆。

## 食品 投诉增幅较大

数据显示,2011年,全国消协组织受理食品投诉39082件,同比增长12.3%。据中消协介绍,消费者对食品问题的投诉中,三分之二的投诉与质量安全有关。

## 案例 火腿肠改生产日期继续卖

山东消费者齐先生2011年10月从超市购买

某品牌火腿肠一箱,生产日期为2011年8月29日,保质期为6个月。消费者食用后感觉不适,想呕吐。仔细查看外包装及肠体,发现生产日期有改动嫌疑,且肠体已经明显变质。

## 宽带 实际网速大大低于承诺

2011年,全国消协组织受理互联网服务投诉20654件,同比增长1.2%,投诉量创历史新高。

消费者反映的宽带网络服务问题主要有:一是申请办理容易安装使用难;二是办理宽带网络捆绑手机服务;三是网络出现故障维修服务迟缓;四是实际网速大大低于名义网速;五是同一区域的固话宽带业务大多只有一家,别无选择。

## 快递 照旧“先签字再验货”

近几年来,邮政基本服务投诉相对平稳,而快递服务因发展迅猛,企业服务能力和管理相对滞后,造成投诉增幅较大。

2011年,全国消协组织受理邮政和快递服务投诉6920件,同比增长31.0%,投诉增幅较大。在邮政和快递投诉中,属于快递服务的超过九成,消费者反映快递服务中快件延误、丢失损毁、价格不透明、索赔困难等问题相对较多。特别是春节前后,虽然总体情况好于上年,但由于一些快递企业业务量增加、人手紧张,相继出现快件延误现象。

据介绍,还有一些快递企业及其服务人员,没有认真执行国家《快递服务标准》的相关规定,在代收货款时仍然坚持“先签字再验货”,消费者签字后内件出现丢失、短少、损毁问题时,仍然面临索赔难等问题。(据《法制晚报》)

## 甘肃原国土副厅长 敛财2000多万元 其中现房16套

据新华网消息 因受贿罪和巨额财产来源不明罪,16日甘肃省国土资源厅原副厅长张国华在兰州市中级人民法院受审。

据指控,甘肃省国土资源厅原副厅长张国华在甘肃省天水市任副市长、常务副市长及甘肃省国土资源厅副厅长期间,涉嫌收受受贿428万余元,另有973万余元巨额财产不能说明来源。

庭审中,公诉机关对张国华的受贿罪指控多达32项,其中最早的可追溯到2003年。经审查,在2001年任天水市副市长后,张国华多次以审批项目、协调办理土地使用等有关审批手续、介绍工作、出面协调相关事项等名义,收受他人贿赂。2008年11月,张国华调任甘肃省国土资源厅副厅长后,又多次以承揽工程等名义,亲自或通过其妻刘淑萍多次收受受贿。

经审查,张国华及其妻子刘淑萍二人全部资产总额为2146万多元。其中有现房16套,实际投入956万多元,银行存款142万多元,股票账户资金近500万元,手表、玉器、金条价值111万多元,对企业投资及借款340多万元;另有轿车两辆,价值近36万元,购物卡17.2万元。在其资产中,张国华、刘淑萍能说明来源的共计1173万多元,其中收受受贿428.28万元,礼金174万元,尚有资产共计973万多元不能说明来源。

庭审中张国华对其犯罪事实供认不讳,并表示认罪伏法,甘愿接受法律制裁,但分别以借款、收了钱没办事、没有超越职权违规办事等理由,对公诉机关的32项受贿罪指控中的27项的定性当庭提出疑问,并对指控的来源不明财产数额提出疑问。

据了解,该案将择日宣判。张国华妻子刘淑萍因涉嫌参与受贿已另案审理。

## 中药协会会长: 活熊取胆无痛 熊很舒服



2月16日下午,力挺“归真堂”的中国中药协会就“活熊取胆”这一热点话题召开“沟通会”。中药协表示现代的取熊胆汁方式对熊无害。

2月1日,证监会公告了一批排队上市企业的名单,归真堂位列其中,处于“落实反馈意见”阶段。反对的声音此起彼伏。亚洲动物基金与中国中药协会展开口水战,民间动保组织它基金也向证监会递交吁请信,阻止归真堂上市。

2月15日,中国中药协会工作人员表示,亚洲动物基金提供的照片过时,且拍摄的一些非法养熊场救出来的熊。而现在的熊养殖业非常规范科学,采取的也不是那种残忍的取胆汁方法,和动保组织提供的那些照片完全不一样。

“去过熊场的人,都没有发出声音,现在反对的都是没有去过熊场的。”该工作人员透露,因为相关部门的规定,熊场不能对外开放,但在这个事件发生后,将考虑邀请一些媒体和社会人士去看看熊场,眼见为实再发表言论。

## 取胆汁过程就像开自来水管一样简单

发布会上,中药协会会长,原中药管理局副局长房书亭认为,随着科学技术的发展,活熊取胆的技术有了很大的提升,“多年前,取熊胆要将熊打死。房书亭说,随着养殖业的发展,现在已经在使用取胆汁的新科技,无管道无疼痛,此后技术方面曾有多次的改造。”

他在媒体沟通会描述说,他曾亲眼见过活熊取胆,“取胆汁过程就像开自来水管一样简单,自

然,无痛,我看不出熊有什么异样,而且还很舒服。完了之后,熊就痛痛快快地出去玩了。”

同时房书亭表示,虽然目前一些药物有熊胆的类似功效,但是科技并未进展到完全取代的水平,而目前我国养熊已达到养猪业的水平。他称,取胆汁的熊要求在三岁以上,一百公斤以上,目前在可取胆汁的大致在六千头至八千头,较去年增长一成左右。“养熊是保护野生熊的最佳方式。”房书亭称。

## 希望见证熊是否幸福

针对中药协会称照片过时,2月15日,亚洲动物基金中国区对外事务总监张海表示,基金救助的熊都是林业部门从一些养熊场里救出来的,这些养殖场有办理了养殖证的。

另外,在以前,企业的养熊场不能随便进入,“这个行业太保密了,我们的反对是基于对这个行业的了解,反对的是整个活熊取胆行业,而不仅仅针对归真堂。”

张海称,亚洲动物基金救治的200多头黑熊,经历了各种方式的取胆,其中就包括了归真堂声称的“无管取胆汁”方式,这些熊的经历证实了他们的很多猜测。他们在为经历过“无管取胆汁”的熊做手术时发现,熊的胆囊等内脏均有不同程度的病变。“不知道归真堂的熊场里,熊会怎么样,但我们救的每一只熊都有病。”张海表示,希望被邀请去参观那些养熊场,“让他们证明给我们看,熊是否真的幸福。”(综合《新京报》、凤凰网)

## 我国开始实施 最严格水资源管理 提出“三条红线”硬指标

新华社北京2月16日电(记者于文静 林晖)国务院近日发布《关于实行最严格水资源管理制度的意见》,明确提出水资源开发利用控制、用水效率控制和水功能区限制纳污“三条红线”的主要目标,推动经济社会发展与水资源水环境承载能力相适应。

水利部副部长胡四一在发布会上表示,“三条红线”硬指标为:

到2030年全国用水总量控制在7000亿立方米以内,用水效率达到或接近世界先进水平;万元工业增加值用水量降低到40立方米以下,农田灌溉水有效利用系数提高到0.6以上;主要污染物入河湖总量控制在水功能区纳污能力范围之内,水功能区水质达标率提高到95%以上。

“我国水资源短缺、水污染严重、水生态恶化等问题十分突出,已成为制约可持续发展的主要瓶颈。”胡四一说,我国年用水总量已经突破了6000亿立方米,大约占水资源可开发利用量74%;农田灌溉水有效利用系数仅为0.50,与世界先进水平0.7至0.8有较大差距;不少地方水资源过度开发引发一系列生态环境问题;水功能区水质达标率仅为46%。

胡四一表示,根据《意见》,将实施“四项制度”:一是用水总量控制。严格规划管理和水资源论证,严格控制流域和区域取水总量,严格控制取水许可、水资源有偿使用、地下水管理和保护等。

二是用水效率控制制度。全面加强节约用水管理,加快推进节水技术改造。

三是水功能区限制纳污制度。严格控制入河湖排污总量,加强饮用水水源地保护。

四是水资源管理责任和考核制度。将水资源开发利用、节约和保护的主要指标纳入地方经济社会发展综合评价体系,县级以上人民政府主要负责人对本行政区域水资源管理和保护工作负总责。

## 湖南耒阳一煤矿 发生安全事故 15人亡3人伤

### 初查事因 与违规操作矿车有关

新华社长沙2月16日电(记者丁文杰 陈文广)记者从湖南耒阳市南乡镇宏发煤矿事故现场了解到,2月16日零时30分左右,宏发煤矿发生一起运输安全事故,接报后,当地政府立即开展救援工作,目前救援工作结束。经现场核实,事故涉险人数18人,其中死亡15人,受伤3人,受伤人员已送往医院救治。

初步查明事故原因系违规操作,矿车坐人且人货混装。

记者了解到,当时该矿换班之后,18名矿工乘坐8节长的矿车沿着28度坡度的坑道下井,其中2节车厢载货,6节载有矿工,矿车下到150米左右时间,载有矿工的6节车厢脱钩快速下行。

3名被甩出矿车或自行跳出矿车的矿工受伤生还,其余15名矿工遇难。

事故发生后,湖南省副省长盛茂林、衡阳市市长张自银及耒阳市主要领导迅速赶赴事故现场,指挥事故救援和善后处理工作。

耒阳市宏发煤矿年生产能力6万吨,证件齐全,为省三级标准化煤矿。目前,相关责任人已被警方控制,事故善后工作全面展开,事故详细原因还在进一步调查之中。