



# 星报“维权帮帮堂”今起“升堂”

## 本报联合市工商局征集3·15维权线索 欢迎拨打投诉专线0551-2620110



### 维权帮帮堂

主办：市场星报  
合肥市工商局消费者投诉维权中心  
联系电话：0551-2620110 12315  
QQ：2574691637

星报讯(记者 李婉婷) 遇霸王条款、假冒伪劣、虚假宣传等行为侵害,您是否多次维权后感觉有些力不从心?了解造假黑窝点、行业黑幕、市场潜规则等现象,您是否有时觉得无处诉说?如果您曾经或正在深受其害,如果您了解部分内幕,无论您身处城市或者乡村,请您告诉我们。

2011年12月28日,中国消费者协会公布了2012年主题:消费与安

全。安全权是消费者享有的首要的、最基本的权利,是消费者享有其他权利的前提。

目前,在与民生关系最重要的商品和服务方面,危及消费者生命财产安全事件还时有发生。在文化消费领域,也存在一些暴力、色情等不健康问题。在生产和消费过程中,污染环境、破坏资源的情况还较突出,可能造成未来的安全隐患。

距离2012年3·15国际消费者权益日还有二十多天,星报从今日起,联合合肥市工商局消费者投诉维权中心开办“维权帮帮堂”栏目,并在全

省范围内征集3·15维权线索。消费者可以拨打合肥市工商局消费者投诉维权中心热线12315或者0551-5602615进行投诉举报。

“维权帮帮堂”投诉专线0551-2620110即日起也为您开通,更习惯于以打字方式倾诉的消费者也可以联系QQ:2574691637,或者您觉得唯有长长的邮件才能将问题淋漓尽致地叙述清楚,那就记住投诉专用电子邮箱:749868765@qq.com。三种方式,都可以找到我们哦!星报“维权帮帮堂”今日“升堂”,包邮哦亲,记得要好评哦!

### 星女郎

杨瑞雪

星座 摩羯座

身高:170cm

体重:47kg

生日:1月15日



### 征集令

在这里,你不是别人,你就是最美的你。我们只要青春阳光,无须倾国倾城,只要自信自然,无须芳华绝代,我们需要美丽,不只是漂亮。即日起,星女郎为您提供一个展示美丽的平台,请将你的资料及照片传至星女郎邮箱:893158521@qq.com,也可以拨打星女郎热线:0551-5223755。

## 这年头,买东西也是一门学问

### 合肥市工商局消费者投诉中心年度投诉分析报告出炉

记者 李婉婷

记者昨天从合肥市工商局消费者投诉中心获悉,2011年度传统商品、服务类消费矛盾比较突出,家用电器、烟酒饮料食品类、日用百货类三大类的申诉居高不下。与此同时,汽车消费、互联网服务、网购、电视购物等新型消费问题凸显,一些新型消费问题成为申诉咨询新焦点。

### 汽车维权咨询投诉日益上升

仅2011年一年,维权投诉中心有关汽车的纠纷咨询就高达719件。其中比较集中的问题主要在于:质量问题、售后服务不到位、维修无保障、新车车内污染问题严重、“返修车”销售

现象时有发生等。

据介绍,部分厂家为了提高生产量,往往忽视汽车质量;而很多消费者又对汽车零部件、结构等不太了解,购车时听信销售人员夸大汽车性

能和质量的宣传,上当受骗。与此同时,由于国家未出台相应的“三包”规定,出现问题后无法可依,以至于很多有关汽车的申诉处理起来不到位,消费者利益得不到很好的维护。

### 互联网等服务类维权取证难

一消费者反映其手机莫名其妙多产生了180元的话费,找到该运营商客服。客服经了解后,告知该手机上网了。消费者说自己根本没上网,但客服说后台电脑计费系统有显示,意思就是说该号码手机在某时某地确实上网了。

“对于类似的申诉,很难凭着双方的表述作出判断,要真正把事情的来龙去脉弄清楚,取得强有力的证据,需要一定的人力和技术手段。”执法人员这样告诉记者。

此类申诉主要反映在电信通讯服务、宽带服务、有线电视服务以及

供电服务等一些公用企事业单位上。对这类垄断行业申诉,目前一般只能转到这些单位的客服部门。因为类似的纠纷取证有些困难,有的需要投入一定量的人力甚至一定的技术手段,但还是需要通过该企业的客服来解决。

### 网购、电视购物受理难度大

随着网络、电视购物的普及,越来越多的消费者通过这种方式消费,申诉咨询也越来越多。2011年关于这类咨询投诉达250余件,还有上升的势头。此类投诉较为集中的问题是:广告宣传与事实不符,出现纠纷

三包无处落实,价格暴利等。

据执法人员介绍,网购、电视购物作为一种新兴的消费方式,一些经营者利用这种非现场消费方式的特点,欺骗消费者。与此同时,由于网购、电视购物大都是异地购物,按照

辖区管理的原则,异地的申诉处理起来力度不够;加之针对网购、电视购物这种新兴的消费方式,国家尚未出台相应的“三包”规定,相关法律法规也尚未出台,消费者利益得不到很好的维护。

## 本报2月23日将开通中考咨询热线

### 合肥市教育局相关负责人现场解答考生和家长疑问

星报讯(王一斌 星级记者 桑红青) 体育中考新增篮球运球,该如何考?我家孩子是合肥市户口但在外地上学,想在合肥报名参加中考行不行……日前,本报报道了合肥市中考“变脸”的消息引起社会广泛关注,为了帮助考生和家长更好地了解今年合肥

市中考政策,本报将于2月23日开通中考咨询热线,邀请合肥市教育局相关负责人解答考生和家长的问题。

据介绍,合肥市今年体育中考、理科实验操作等考试在具体科目上进行了较大调整,本报将于2月23日上午9:00-10:00开通中考报名咨询

热线,届时将邀请合肥市教育局分管副局长,合肥市教育局基础教育处、教研室、合肥考试院等相关负责人做客本报中考咨询热线,现场解答考生和家长疑问。热线电话:0551-3505125、3756514、3532452、3753264、3756540、3534134。

## 本周去春游 打折机票多

星报讯(记者 王玉) 随着春天的到来,许多百姓开始踏上了春游的步伐。昨日记者从合肥机场售票中心了解到,本周内,合肥出发的许多城市都有3折、4折的低价位机票,其中,合肥-深圳航班,目前只要3折,机票价格也只需要360元。成都、北京方向的机票,一直以来都是价格较高的,昨日记者看到,合肥前往成都、北京的机票,本周内有3.5折的机票。

此外,4折的机票也不在少数,且大多数是旅游城市的青岛、西安、广州、哈尔滨、长沙等地,其中合肥到青岛的机票只需要320元。此外,合肥前往厦门、海口的机票,均在5折左右。

合肥机场售票中心负责人提醒准备出游的乘客,目前正处于出行低谷阶段,如果需要购买机票,建议提前购票。

### 今日天气

阴天转小雨 5-13℃  
偏东风3级  
空气污染指数:Ⅱ级良

晨练指数:2级 一般不宜晨练

舒适度指数:10级 稍冷

穿衣指数:7级 适宜穿棉衣、毛衣和外套等

晾晒指数:5级 晾晒条件较差

### 今日节气

国际母语日:联合国教科文组织于1999年决定将每年2月21日确定为“国际母语日”。

### 星贴士