



### 探访“放心肉”

3月13日,在北京“放心肉”试点生产企业之一的北京第五肉联厂,工作人员对片猪肉进行质检验级。作为全国首批“放心肉”服务体系建设的试点省市,北京“放心肉”工程已正式实施。目前北京市“放心肉”工程共有3家试点企业,据统计,今年前两个月3家企业共屠宰生猪70万头,约占本市生猪总量的60%。

公磊 摄

# 团购未消费 网站退款不得设限

## 国家工商总局出台新规监管网络团购,重点监管影响大、交易频率高的团购网站

本报讯 (记者廖爱玲)火爆团购带来的问题引起了政府部门的关注。昨天,国家工商总局发布对网络团购经营活动的管理意见,团购网站被列入网络监管重点。

团购网站不得设定诸如“过期未消费预付款不退”、“款项只能退回网站账户”等限制,并鼓励引入第三方机构监督团购秒杀、抽奖等促销行为。

### 销售 团购不得隐瞒关键信息

网络团购是通过互联网渠道,聚集一定数量消费者组团,以较低折扣购买同一种商品或服务,但目前消费欺诈、以次充好、虚报原价等问题时有发生。

工商总局昨天在意见中指出,团购网站经营者,要对团购网站卖家的身份和经营

资格进行审查,建立档案并定期核实更新,不得为无照商家提供服务。同时,在网上发布的商品或服务要事先向消费者说明名称、种类、数量、质量、价格等主要关键信息,“不得故意隐瞒,确保与实际提供的商品或服务保持一致”。

工商总局指出,团购网站开展秒杀、抽奖等促销最高额度不超过5000元,禁止欺骗性有奖销售行为,鼓励引入第三方公证机构对秒

杀、抽奖等促销进行监督。

### 售后 交易信息保存两年以上

消费者买了团购商品后,网站要向消费者出具购货凭证或服务单据,建立售后服务、消费纠纷处理团队。

其中,如果团购网站以预收款方式销售团购商品,不得设定过期未消费预付款不退,或限定款项只能退回

网站账户等限制。

为防止网络证据突然消失,工商总局要求,团购网站卖家的资质信息保存时间不少于两年,团购商品或服务信息、交易记录,也要从团购结束之日起保存不少于两年。

### 监管 团购数据库网上巡查

国家工商总局昨天表示,由于团购涉及范围广、交

易规模大,易引发群体消费纠纷,因此将其作为网络监管重点,特别对开办的影响范围大、交易频率高的团购网站重点监管。

届时工商要建立团购网站经营者数据库,开展网上巡查,监测日常经营活动,查处网络团购违法行为。同时工商将制定出网络团购的合同示范文本,避免消费者使用由团购网站提供的不公平合同格式条款。

# 艳丽吸管异味大 接触热饮会放毒

## 国际食品包装协会调查发现,劣质吸管多属“无证生产”,可能用废塑料制成

本报讯 (记者廖爱玲)餐馆、饮品店里免费提供的塑料一次性刀叉、彩色吸管等小物件,真的都很安全吗?国际食品包装协会秘书长、化学专家董金狮提醒消费者,目前很多吸管属“无证生产”,消费者能少用则少用,最好不用。

国际食品包装协会昨天公布对北京市场一次性塑料制品调查指出,市场销售的一次性塑料刀叉和吸管,多数没有标注任何信息,采用增塑剂、使用大量颜料的现象非常严重,颜色偏重艳丽的塑料刀叉制品及吸管产品检测中发现了重金属含量超标。

此次调查是前不久在北京5家超市和6家批发市场进行的,超市在售的塑料刀叉勺及吸管包装标志较齐全,但在锦绣大地、新发地、大洋路、水屯、东

郊、岳各庄6家批发市场里,只有东郊市场和锦绣大地的部分摊位所售塑料刀叉、勺及吸管产品附有部分信息,其余包装上看不到生产企业信息,部分产品还有肉眼可见的黑点。

国际食品包装协会秘书长董金狮说,在随机购买的叉子、勺子和吸管中,叉、勺的颜色多为黄色,价格越便宜、没有标志的颜色越偏暗;而彩色吸管塑料味道最重,且越是没有标志的吸管,颜色更艳丽。

董金狮指出,这种情况不排除产品可能使用工业级聚乙烯,甚至废塑料。一旦用它喝果汁或热饮,塑料中的有害物质会释放,长期使用会对肝脏、神经系统造成危害,尤其是经过高温烫过后,对人体的危害更大,对这类过于艳丽的塑料吸管最好不用。

### 小贴士

#### 三招辨别问题吸管

“看” 吸管的外包装有无QS,有无黑点杂质或破的气泡。

“闻” 闻一闻有无刺鼻的异味,如有异味,说明吸管有问题。

“捏” 如果捏一下吸管就扁了没有弹性,说明吸管是用比较薄的材料制成,质量较差。

# 租房押金交时容易退时难

## 北京市2011年度消费者投诉,房屋中介拒退押金成投诉新热点

本报讯 (记者廖爱玲)昨天下午,北京市工商局和市消协公布2011年度消费者投诉情况,服务类投诉比重首次超过商品投诉,房屋中介租赁纠纷投诉达到1456件,拒退押金问题最突出。

2011年度,市工商局12315、市消协96315两条热线共受理消费者投诉32003件,为消费者挽回经济损失2248.01万元。与2010年相比,手机、电脑等家用电器,

洗涤等居民服务,日用品修理、邮购服务、预付费消费服务等热点投诉量均呈明显下降趋势。

不过,市工商局12315消费投诉举报中心主任任亚娜介绍,去年服务类投诉比重首次超过商品投诉,占到投诉总量的61.23%。

在去年的3大投诉热点中,房屋中介服务出现的押金难退问题明显。去年一年受理房屋中介服务投

诉1456件,其中,租赁合同到期后中介公司拖延或拒退押金最突出,达到1041件,占71.5%。此外,屋内设施出现故障拖延修理;不按时交纳物业费,导致消费者无法正常居住;提前终止合同等问题的存在,严重侵害了租房者的权益。

其他热点投诉分别是:手机投诉仍较集中,质量是投诉焦点;服装鞋帽类商品质量问题引发退换货纠纷。

# 市级消协引入“人民调解”

本报讯 (记者廖爱玲)昨天,北京市消费纠纷人民调解委员会在市消协正式揭牌成立。今后消费者遇到重大、疑难投诉纠纷时,可以选择向第三方的“消费纠纷人民调解委员会”申请调解,其调解出来的结果具有法律效力,能成为申请法院强制执行的依据。

市消协秘书长董青介绍,“消费纠纷人民调解委

员会”,由知名维权律师、专家、有调解经验的消协人员等组成。人民调解依据《人民调解法》,调解的结果具有司法执行力,可以成为申请法院强制执行的依据。

据介绍,进行人民调解的范围包括4类情况:因商品或服务质量问题,造成人身伤害或重大财产损失的复杂疑难消费纠纷;市民反映强烈、社会影响大的重大消费

纠纷;法院委托进行调解的消费纠纷;其他符合人民调解受理条件的消费纠纷。

董青表示,目前东城、平谷消协已经成立了区一级的消费纠纷人民调解委员会,此后其他区县消协也将比照市消协模式来成立。消协将从社会选派和征集热心公益事业的人员当调解员,政府财政会给予资金补贴。