

# 央視轟蘋果保修歧視 售後詬病多 國內外有別

2013年央視3月15日晚會再次聚焦事關國計民生的焦點話題，包括「蘋果」、「周大生」等國外與內地的知名品牌蔑視中國法律及消費者的惡行再次遭央視一一揭露，而有些問題多年未得到解決也讓人感到痛心。

【本報記者亮亮北京十五日電】

據央視3·15晚會曝光，長期以來，蘋果手機在中國市場實施與國外不同的售後政策，在中國宣稱的「以換代修」、「整機交換」並沒有真正更換整機，通常沿用舊手機後蓋，以逃避中國三包規定。

江蘇顧先生發現，蘋果售後為他「整機更換」回來的二手手機，使用的竟然是原來的舊後蓋；同樣，山東趙女士也發現，蘋果售後給她更換回來的二手手機也使用了原來的後蓋。

儘管中國消費者「享受」到不換蓋待遇，但在美國，蘋果手機的保修期是一年，在這一年中所有非人為損壞，蘋果公司都將為消費者免費提供一台新手機，當然也包括手機的後蓋。在英國、韓國、澳洲等國的消費者享有同樣的權利。

值得注意的是，不但維修服務無法與國際水平齊齊，蘋果還公然違犯中國法律規定。我國《移動電話商品修理更換退貨責任規定》第21條明確規定：換貨後，商品三包有效期自換貨之日起重新計算。但多地消費者反映，維修後的手機，保修期直接縮水至90天。蘋果售後服務人員給出的解釋是「按照蘋果規定」。不僅是蘋果手機，蘋果的其他產品也存在「三包」有效期縮水問題。即使連後蓋一併更換，蘋果公司同樣也不執行中國三包規定，新換的產品保修期最多只延長90天。

## 真金難換「真金」

隨著黃金投資價值的提升，眾多中國民衆將黃金作為重要的理財手段。這其中「千足金」成爲不少人的首選投資標的。遺憾的是，投資者的真金卻不見得能換回「真金」。

千足金、三個九，這些都是我們經常在黃金銷售商店裡看到表示黃金純度的字眼。它意味着我們購買的黃金飾品是由純度能夠達到百分之九百九十九的黃金打造出來的。

一位內幕人士透露，「有的黃金根本達不到99.9%，或者是千足金，但是他們在銷售的時候會懸



▲蘋果等國內外知名品牌被批評實行蔑視中國法律及消費者的政策。圖為北京王府井的蘋果專門店 資料圖片

掛99.9%，或千足金的標識，來賣給消費者，從中賺取暴利。」所謂千足金，很多都沒選標，而是添加了另一種元素，叫做「鈹」。包括周大生等諸多知名品牌均有爲黃金增加「內鈹」的貓膩。

與此同時，江淮同悅轎車爲了節約成本，採用價格相對便宜的普通鋼板代替防腐性能較好的鍍鋅板，造成鋼板生鏽，給車主帶來極大安全隱患。更讓人憂慮的，儘管大眾汽車配置的直接換檔變速器（DSG）被宣傳得神乎其神，但全國多地消費者遇到的「生死時速」事故給大家帶來的就不僅僅是「壓力山大」了。更讓消費者不能接受的是，在沒有根本解決DSG故障的情況下，大眾汽車卻不斷地推出裝備了7檔DSG變速器的車型。

3月15日下午，CCTV3·15媒體聯合採訪團出發儀式在北京啓動，大公報等媒體聯合參與採訪行動，共同追蹤3·15的新聞報道。



▲教育民衆 3月15日，一名市民（右）在現場諮詢上海出入境檢驗檢疫局的工作人員。當日，上海出入境檢驗檢疫局、上海質檢等部門聯合舉辦「3·15」維權宣傳活動。現場工作人員向市民發放維權手冊，講解消費維權、識假辨假等知識，並接受市民現場諮詢。 新華社

## 20消費事件 港限奶令上榜

【本報訊】據新華網北京十五日消息：中國消費者協會十五日在京發布2012-2013年「3·15」年度引人深思的消費事件。其中公益訴訟寫入《民訴法》修正案、多地出現民航乘客衝擊停機坪、蘋果售後條款點評與查處等消費事件榜上有名。在這些消費事件中，與消費維權有關的法律法規集中出臺成爲亮點。其中包括：公益訴訟寫入《民訴法》修正案；汽車三包規定塵埃落定；個人資訊保護國家標準出臺；網絡團購出臺新規定；推廣節能家電產品補貼、加大農村合作醫療保障等。另外，與消費有關的還有港府出臺奶粉限購政策等。

與消費者旅遊、出行有關的消費事件包括：小客車高速公路免費通行與黃金周熱門景點爆滿；三亞旅遊消費者挨宰；多地出現民航乘客衝擊停機坪事件；



▲受海沙侵蝕，深圳鹿丹村社區24棟房屋出現多處裂縫 網絡圖片



▲部分鋼筋雖然還貼在房屋上，但只要輕輕一觸，鋼筋即應聲而斷 網絡圖片

## 深圳舊樓多用海沙

【本報記者王一梅深圳十五日電】深圳市使用海沙作爲混凝土原料早已有之。此前，深圳市鹿丹村福利房因大量使用海沙，致使房屋存在嚴重質量問題。近期，深圳市已啓動對鹿丹村的拆除重建工作。

鹿丹村建於上世紀80年代，是深圳市大型住宅小區。據了解，深圳老舊建築使用海沙的情況「相當普遍」。目前已進入問題高發期，深圳大學最早期的學生宿舍因建築成本較低，部分建築使用的是海沙。

海沙含有氯離子，短期會使牆面滲出白色的痕漬，長期則會加速腐蝕鋼筋，造成混凝土塊剝落，嚴重損害房屋的結構。

據悉，早期建築的用沙標準中，對氯離子含量沒有作要求。雖然後來國家針對用沙中的氯離子含量提

## 20消費事件 港限奶令上榜

【本報訊】據新華網北京十五日消息：中國消費者協會十五日在京發布2012-2013年「3·15」年度引人深思的消費事件。其中公益訴訟寫入《民訴法》修正案、多地出現民航乘客衝擊停機坪、蘋果售後條款點評與查處等消費事件榜上有名。在這些消費事件中，與消費維權有關的法律法規集中出臺成爲亮點。其中包括：公益訴訟寫入《民訴法》修正案；汽車三包規定塵埃落定；個人資訊保護國家標準出臺；網絡團購出臺新規定；推廣節能家電產品補貼、加大農村合作醫療保障等。另外，與消費有關的還有港府出臺奶粉限購政策等。

與消費者旅遊、出行有關的消費事件包括：小客車高速公路免費通行與黃金周熱門景點爆滿；三亞旅遊消費者挨宰；多地出現民航乘客衝擊停機坪事件；

## 深圳三工程 涉海沙建樓

【本報記者王一梅深圳十五日電】深圳近日曝光大量「海沙危樓」，備受各界關注。深圳市住房和建設局今天召開新聞發布會，稱通過連夜抽查抽檢全市攪拌廠，其中建築用沙不合格率爲9.7%，涉及15家企業，涉事企業已被勒令停業整頓。據了解，包括港資背景的華潤集團下屬企業等四家公司將被追究責任。對於已使用不合格產品的建築，將抽芯檢驗並進行技術補救處理。

深圳市住建局副局長胡建文透露，住建部門將對深圳使用海沙情況進行全面評估，對於嚴重超標、影響結構安全的，當局將採取相應技術措施和行政措施。現時深圳正着手編制海沙樓排查的技術指南。

另一方面，深圳市住建局正與法制辦組織起草一個房屋安全條例，該條例將規範建築物在五十年至七十年的整個「生命週期」內，必須定期體檢。

### 華潤等四企被勒令停業

不過，對於人們最關心的十五家涉事企業名單、產品主要使用商及產品流向等，住建部門均拒絕透露。至於媒體曝光的四家攪拌站，目前已被責令停業，它們分別是深圳市天地混凝土有限公司、深圳市東大洋建材有限公司、華潤文偉混凝土有限公司、港創建材有限公司。涉嫌流入不合格建築用沙的工地包括嘉逸豪苑、大沖城市更新項目、平安金融大廈。針對這三個建築項目，住建局要求其停工整頓，並決定採取調查、核實、取證、抽芯檢驗等方法，追究主體責任；至於十五家涉事企業，除被勒令停業整頓外，當局亦已封存其供貨單，並將進一步追蹤其產品流向。

深圳市建設工程質量監督總站副站長高泉表示，深圳建築市場使用海沙客觀存在，但不代表最終的預拌混凝土氯離子一定超標。海沙經過淡化處理後，是可以使用的。

深圳大學土木工程學院教授韓學在發布會上表示，海沙之所以對建築物產生危害，是因為其中所含氯離子可能銹蝕鋼筋，但最重要是看看最後拌成的混凝土的氯離子含量。他指出，組成混凝土的各種物質中也含有氯離子，混凝土中的氯離子不一定由沙子而來，也就是說，即使沙子氯離子含量超標，製成混凝土後總體含量也可能達標。

### 政府否認是責任主體

關於建築過程中對材料使用的各參建不同主體職責是如何分工承責的，深圳市建設工程質量監督總站副站長高泉表示，工程建設分六方責任主體，即建設單位、勘查單位、設計單位、施工單位和監理單位，以及後來增加的檢測單位。一旦工程出了問題，相應法

## 消費者盼「維權」常態化



又到「3·15」消費者權益日。在中國，每年三月份總會成爲各大商家頗感緊張、工商部門忙前忙後、媒體記者頻頻亮相的「放假時間」，而對於中國廣大的消費者來說，這段時間還真有些成爲「上帝」的感覺。

「找他們處理，他們先是把我推給蘋果的售後，後來又說因爲我個人原因導致手機受潮，不在保修範圍。」家住河南鄭州的李磊年後在某手機銷售店買了一部iPhone5手機，但用了不到一個月手機就出現了花屏的現象。「前天通知我可以爲我免費修理，就是怕這段時間出問題唄。」面對各方對消費者權益日高度關注，不少商家選擇在三月份「好好表現」，武漢一家影院甚至推出在「3·15」當天，觀衆對影片不滿意可全額退款。

### 不能只在「節點」忙乎

近年來，中國各級政府和部門不斷加大對於侵權和假冒偽劣的打擊力度。2012年，中國行政執法部門共查處侵權和製售假冒偽劣商品案件32萬餘件，涉案金額88.9億元。

雖然「放假」和「維權」事業開展得如火如荼，許多專家和相關人士仍坦言，中國應當盡量避免長久以來形成的階段性和「運動式」的放假和維權，不能只是在「節點」忙乎得熱火朝天，對於那些存在問題的企業或單位，應防止只查不打，打而不徹底。

品牌戰略專家李光斗認爲，西方發達國家之所以很少發現大面積嚴重產品品質問題，是因為全社會對假貨從制度上加以遏制，中國社會需要反思的是有沒有更加有效的打假的方式，能不能從「運動式」打假轉變成制度打假。

「明星爲企業做代言要考察企業的實力，爲的是不毀形象。媒體爲企業登廣告也應考察商品的真假，如果登出了虛假、誇大的廣告詞，也是會影響媒體公信力的。打假不是工商局一個部門的事，只有人人喊打，且堅持不懈，才能杜絕假冒偽劣商品。」山東大學社會學教授王忠武說。

（新華社）



▲廣東省年內將爲品質遊制訂標準。圖爲市民在旅行社諮詢報名 本報記者黃寶儀攝

## 粵「品質遊」標準年內出臺

【本報記者黃寶儀廣州十五日電】近年來旅遊業服務質量問題時有發生，市民對「品質旅遊」的需求越來越強烈，廣東年內將率先出臺地方標準《「品質旅遊」線路評定規範》，通過打造品質旅遊保障消費者權益，屆時旅行社的產品質量、服務品質都有據可依，市面上各種低價港澳遊或將被取締。

以最受廣東市民歡迎的短途遊線路——香港遊爲例，近年來香港遊市場的不規範競爭越演越烈，零團團費、全國各地散拼、服務質量低劣等現象比比皆是，讓不少消費者對參團遊香港逐漸信心不足，加上香港毗鄰廣東，越來越多的內地遊客選擇自由行，香港遊成團組團的比率有所下降。

廣東中旅港澳中心經理嚴衛萍認爲，以前旅行社都是根據各自經驗來制訂品質線路，一旦有了標準指引，旅行社的線路設計將更加完善。

嚴衛萍還指出，雖然標準的細則還不清楚，但可以肯定標準出臺後遊客將更加明白消費，低價線路的生存空間將越來越少，遊客的權益也得到更好保障。

## 小微企業貸款年增兩成

【本報訊】據新華社北京十五日消息：中國銀行業協會15日發布《2012年度中國銀行業服務改進情況報告》。報告顯示，2012年有逾20萬家銀行網點及50萬台自助設備提供金融服務，服務水準明顯提高，但總體上仍滯後於人們日益增長的金融服務需求。

報告指出，2012年銀行豐富服務渠道，優化服務流程，提升服務效率，全天候服務能力得到增強。截至2012年末，全國銀行網點達到20.5萬家，全年新增網點4200多家；新增自助設備10.02萬台，總數達到50.9萬台。

銀行日益注重提供個性化服務，如工行推出「手機預約取現服務」，農行提供「汽車移動銀行」服務，交行推出全國首台「遠程智能櫃員機（iTM）」，郵儲銀行推行「電視銀行」等。

報告同時顯示，2012年小微企業金融服務進一步拓展。截至2012年末，全國銀行業金融機構小微企業貸款餘額爲14.77萬億元，佔各項貸款餘額的21.95%，同比增長19.73%，高於各項貸款平均增速4.09個百分點。涉農信貸投放方面，全年新增涉農貸款3.01萬億元，創新開發了300多項涉農產品，涉農金融服務進一步深化。

不過，報告亦指出，2012年銀行服務效率與消費者預期仍有差距，理財產品銷售存在誤導現象，電子銀行安全性和人性化服務有待加強，客戶信息保護機制有待進一步完善。



▲加強抽檢 3月15日，福建省古田縣工商、質檢和紀檢監察等部門在一處銀耳種植點進行檢查。當日，古田縣工商、質檢和紀檢監察等相關部門組成的聯合調查組對古田縣多個銀耳生產、加工和經銷點進行巡查，杜絕轄區內採用熏硫銀耳這一有毒工藝生產的生產活動。 新華社