

新《消法》实施满月，共受理咨询投诉 697 件

“无理由退货”难兑现 “霸王条款”仍霸道

本报记者 范海罡

今年3月15日，新修订的《消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)正式施行，其中网购有了七天的“后悔权”、明确餐厅“霸王条款”无效、消费者信息不得泄露和出售等内容引起了消费者的广泛关注。

如今，一个月过去，新《消法》也在悄悄地改变着商家的经营方式，影响着消费者的消费习惯。那么，眼下新《消法》实施后的消费市场是否有所好转？昨日，镇江工商局12315投诉热线统计，从3月15日起，共接到来电1687件，其中咨询1028件，投诉595件，举报64件。12315投诉热线负责人辛扬发介绍，有关新《消法》咨询投诉有697件，目前已全部受理。但通过梳理发现，其中网购7天无理由退款，餐厅“霸王条款”等问题依然不容乐观。

“网购7天 无理由退货” 有点难

作为新《消法》的亮点，“网购7天内无理由退货”受到广泛关注。新《消法》规定，网购商品可以在7天内无理由退货，但定做的、鲜活易腐的商品和音像制品、报纸期刊等商品除外。其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。正是后面这些条款让一些商家钻了空子。

现象

上个月底，市民李小姐在某大型购物网站上看中一台数码单反相机，收到货后她又觉得这台相机在日常生活中用到的机会并不多，于是，就想把这台单反相机退掉。但是，当李小姐与客服联系要求退货时，却遭到了拒绝，理由是“3C数码类产品，一旦签收就不予退货”。

“我连包装都没有打开，根本不影响二次销售，怎么就不予退货呢？”李小姐纳闷地问。

可客服坚持“单反相机这类3C产品价值高，属于特殊商品，不能退货”。

与李小姐有相同遭遇的还有市民陈女士。近日，陈女士在购物网看中一双高跟鞋，款式新颖，价格也很便宜，心动的陈女士便支付了货款。收到货后的李女士却发现颜色与网页上的图片并不一致，便想将高跟鞋退货。而当陈女士退货时，网店客服却以“已将包装拆开，影响二次销售为由”拒绝。

提醒

辛扬发说，一些消费者在遇到网购问题时，因为怕麻烦而懒得退货。希望消费者遇到网购问题时，能及时拨打12315维权热线，维护自己的权益。工商部门近期也会对网购问题开展专项行动，净化网购市场。

餐饮业 “霸王条款” 仍很猖獗

“包厢设最低消费”“就餐自带酒水收取开瓶费”“饭店收取消毒餐具费”……长期以来，这些“霸王条款”在商家提供的格式合同中经常出现。新《消法》明确规定，“霸王条款”内容无效，为消费者依法维权提供了法律依据。但一个月来，12315投诉热线还是能接到不少关于餐饮业“霸王条款”的投诉。

现象

“每套消毒餐具要收2元钱消毒费，但是，饭店却没有任何提醒。这种强制性消费是否违法？”近日，市民杜先生向12315咨询。前一阵子，他和3个朋友到一家饭店吃饭。饭后，在查看账单时竟发现被商家莫名其妙地多收取了8元钱餐具消毒费。他当即对账单提出异议。

最后，在饭店工作人员指点下，杜先生在消毒餐具的外包装纸的角落上看到了一行“本品收取2元消毒费”的小字。

市民杨小姐近日在西津渡

某西餐厅预约了一个包厢，当她和朋友来到该餐厅准备点餐时，服务员却告知：“本店包厢设有最低消费，此包厢最低消费480元。”而当杨小姐将自带的红酒拿给服务员开瓶时，服务员又告知杨小姐：“外带酒水一律收取30元开瓶服务费。”

“我看报纸上说，现在还设包厢最低消费和开瓶费好像是违法的吧，你们知道吗？”杨小姐说。而服务员却称并不知道相关的规定，餐厅的规定就是这样的。

提醒

“针对一些突出问题，消费者有些时候显得过于大度了。”辛扬发说，目前仍有不少消费者在遇到经营者推出的“霸王条款”时，懒得计较。辛扬发认为，消费者的这种心理不但不能有效地解决问题、净化市场，而只会助长一些商家有恃无恐的气焰。消费者应树立主动维权的意识，不给不良商家可乘之机。

第一楼街发生意外事故 一男子疑在楼顶施工时坠亡



本报讯 昨天下午2点多，在第一楼街中山东路口旁，一名男子意外坠楼，后经抢救无效身亡。记者从现场了解到，男子今年26岁，从淮安来镇江打工，事发时，男子与另一名工友在楼顶施工，不知何故从楼顶摔下。目前，警方已介入调查。

当天下午2点50分左右，记者接报赶到现场看到，一名男子被抬上担架送往医院。听说有人坠楼，不少市民围在路边询问细节。有人指着相邻的一幢商业楼说，男子就是从楼顶摔下来的。

坠楼地点位于市中心商业区，周围商铺林立。由于中山东路正在进行人防工程施工，北半幅人行道上竖起围挡保护，坠地现场凌乱不堪。男子恰好落在围

挡内，在泥土地上砸出个浅坑。地上还有一个带线的冲击钻及切割机，不过没有血迹。听到响声并跑过去查看的周先生当时在马路对面，周先生说，男子从楼上落下时，他还以为是扔了垃圾下来，等过去一看，发现是名年轻男子。

“我问他伤重吗，他点点头，但说不出话来，后来120来的时候连声音都没有了，应该是不行了。”周先生后来打听到，男子26岁，与他一样是淮安人，当时在楼顶作业。

经现场观察，事发楼幢电梯可达7楼，算上楼顶平台，目测约达到9层楼高度。记者随后搭乘电梯到7楼，并经楼梯抵达顶层天台，看到民警正在进行勘查。

楼顶有一片面积在几十平方米的蓝色彩钢瓦，但看不出作何用途。坠楼男子工友告诉记者，他与男子是老乡，男子姓周(音)，问及周某是如何摔下的，他似乎仍在惊吓中，没有回答。

随后，记者从接诊的江大附院抢救室了解到，坠楼男子已不治身亡。(陈路)

轿车遇车祸起火 烧得只剩空架子

本报讯 前晚10时许，新区港南路五峰山路口发生一起交通事故，一辆重型仓栅式货车与一辆奥迪小型轿车相撞，剧烈的撞击使奥迪小型轿车起火燃烧，幸好轿车内的2人及时逃生，轿车司机在事故中受伤，被送往医院接受治疗。

当晚10时19分，新区消防与新区交巡警大队民警接到报警迅速赶到现场时发现，失火的轿车火光冲天，整辆轿车都在剧烈燃烧，消防官兵立即用2支水枪对火势进行控制。此时，轿车因撞击时造成油箱破裂，汽油不断往外泄漏，刚刚被压制住的火

势，瞬间又燃烧起来。消防官兵不断地控制打压火势，经全力扑救，1个小时后大火被成功扑灭，轿车也烧得只剩下一个空架子(见图 冯勇 摄)。

经现场勘查，由于轿车正面撞击货车侧面，导致内部发生火灾，又因汽油泄漏造成火势进一步扩大。交巡警在勘查事故现场时发现，奥迪车涉嫌套牌，仅从2010年至目前，该车在扬中和新区就有47条交通违法未处理。

轿车司机在这起事故中受伤，正在医院接受治疗。目前，事故原因正在进一步调查当中。

(冯勇 赵竹生 胡四荣)



期盼已久的金聚楼早茶 18日全新恢复

特聘广厨大师
主打广式点心

4月18日至4月30日

一律 8.8 折优惠

金牌脆皮鸡



椒盐流沙包



凤尾滑皮虾



健康核桃包



广东虾饺皇

地址：南门大街249号

电话：84437066 84422204