



发票缺失严重 无理由退货难
服务不易接洽 个人信息隐忧

电视购物乱象 让人迷惑

□本报记者 博雅

电视购物因具有效果可视、足不出户、媒体参与等特点,受到不少人特别是老年消费群体的喜爱。然而,在电视购物行业呈现良好发展势头的时候,一些电视购物产品的宣传信息、质量状况和售后服务情况受到人们的质疑。11月2日,中消协针对电视购物乱象行为进行了点评,并向社会发布了《电视购物服务测评报告》。

据记者了解,中消协于2015年7-10月组织开展了电视购物服务测评活动。在活动中,由工作人员以普通消费者的身份对33家卫视购物栏目1和12家专业购物频道2进行电视购物宣传信息录制,并根据宣传信息现场订购产品并体验售后服务。本次调查活动从售后服务体验来看,主要有4大问题困惑消费者。

乱象1: 购物发票和购物单据缺失严重

本次调查发现,卫视购物栏目购物发票和购物单据缺失严重。58款卫视购物栏目样品中,有50款样品没有提供购物发票,33款没有提供购物清单、发货单或收据等购物单据。一是发票缺失严重。统计结果显示,有48款卫视购物栏目样品没有提供购物发票。二是多数卫视购物栏目样品不提供购物单据。未提供购物发票的样品中,有33款没有提供购物清单、发货单或收据等购物单据。缺乏购物发票、购物单据等购物凭证,一方面增加了消费者退货难度,另一方面一旦产品出现质量问题或合法权益受到损害,不利于消费者依法维权。

乱象2: 七天无理由退货服务体验差

专业购物频道样品执行“七天无理由退货”规定问题多。本次活动还对专业购物频道“七天无理由退货”规定执行情况进行了体验。其主要问题有:一是可通过网上订货但不能网上退货。本次体验的12家专业购物频道均可通过网站订购,但消费者要求退货时只能通过电话渠道。二是擅自扩大七天无理由退货除外商品范围。本次体验的12家专业

购物频道均不同程度的存在此类问题,个别网站将明显应纳入“七天无理由退货”产品(如数码产品)归入不退产品范围。三是个别专业购物频道擅自规定将产品有无体验期作为能否享受退货的前提条件。一旦样品属于经营者规定的没有体验期的产品,则不允许消费者享有七天无理由退货权利(如好享购物)。四是擅自规定产品无质量问题不退。从体验结果来看,相对于卫视购物栏目,专业购物频道服务相对规范,但也有个别专业购物频道网站规定跨省需先汇款后发货且跨省订单无质量问题不予退货(如好易购)。

乱象3: 卫视购物栏目服务接洽难

本次调查发现,卫视购物栏目购物服务接洽难、落实服务更难也让消费者头疼。一是多数卫视购物栏目购物流程繁琐,没有明确专门售后服务电话。目前卫视购物栏目购物流程大多分拨打热线、电话回拨、物流确认三个步骤。消费者需要联系客服时,往往要在拨打电话后要求等候回复,截至体验期结束,仍有15款样品没有接到回复电话。二是违规拒绝退货问题多。在体验保健食品退货服务时,一些卫视购物栏目样品声称所售保健食品是为特定病人定制的商品,不享受七天无理由退货服务;还有的要求消费者使用无效后再申请退货,或者推脱需要向领导申请等,但最终不了了之。

乱象4: 电视购物个人信息保护存隐忧

本次调查中,工作人员购买保健食品样品后,不断接到以电话或者短信方式进行同类产品或第二个疗程的推销,消费者明确拒绝后,仍然受到骚扰,如一灸瘦(内蒙古卫视)、御金方茶(吉林卫视)、睡觉瘦身法(东南卫视)样品等。此类情况,有的以“某某协会”名义进行推销,有的持续赠送免费期刊,还有的如不断接到腰突换骨方(广东卫视)样品商家电话询问使用效果,在说明使用无效要求退款后,再无音信。

一月不沾酒 身体就变好

□琳娜

众所周知酗酒伤身,其实,酗酒还会导致记忆短暂丧失。近日,澳大利亚心脏病学家罗斯·沃克博士发现:酒精会令细胞迅速衰败,而肝脏、心脏和大脑是酒精伤害的“重灾区”。

如果戒酒会发生什么?英国皇家自由医院最新研究发现,身体的恢复可以说“立竿见影”。戒酒一个月,就能促进受损肝脏的恢复,还能降低血压和胆固醇水平,罹患癌症和糖尿病的风险也会降低。

研究人员对102名40多岁相对健康的男女进行了跟踪调查,

这些人参与了“无酒月”运动。在戒酒之前,他们饮酒量都大大超过政府指导标准。研究开始前,他们都接受了血液检查和肝部扫描,并回答了详细的调查问卷。一个月后,这些人由于常年喝酒所导致的肝部损伤开始自我修复,肝硬化程度减轻了12.5%。同时,胰岛素抵抗下降了28%,他们的体重减轻、血压降低,而且许多人表示,注意力和睡眠质量都有所改善。此外,该研究还发现,戒酒能降低罹患某些癌症的风险。

该研究表明,及时戒酒带来的健康好处比想象得多。



香山赏红提倡绿色出行

近期,香山红叶节将迎来客流高峰。按照以往惯例,高峰期从早上9点30分开始,香山路开始就会出现明显拥堵,香泉环岛已经通行不畅的情况。周边各个停车场也会出现车位饱和的现象。交管部门为此协调了公交集团,增加了公交运力和发车频率,高峰日还特别在香泉环岛至香山东门增开了摆渡车,请观赏红叶的市民合理规划出行路线。

本报记者 孙妍 摄影报道

生活资讯

价格走势预测 本周蔬菜粮食均降价

本周,受本市周边露天菜及大棚菜供应量充足影响,蔬菜批发价格呈持续下降趋势;猪肉及鸡蛋批发价格以稳为主;粳米价格微幅下降;食用油批发价格保持稳定。

粮食价格微幅下降,食用油价格持续稳定。随着东北主产区稻谷开镰收割,市场上新米占比逐渐扩大。在季节性供给增加压力下,市场大米行情小幅下降。本市粮油批发市场粳米批发价格为每500克2.40元,已连续2周下降,累计降幅约1%左右,预计后期随着供应量不断增加,价格仍有一定下降空间。受大豆期货价格持续下降影响,大豆油价格上涨空间有所减少,预计本周粳米批发价格稳中微降,食用油批发价格以稳为主。

猪肉价格降幅趋稳。上周,本市生猪收购价格微幅上涨,屠宰量小幅增加。顺鑫鹏程生猪周平均收购价为每500克8.24元,周环比上涨0.5%。日均屠宰量约为4277头,周环比增加3.42%。从市场上了解,虽然近期生猪收购价格持续下降,但生猪养殖利润空间并未大幅减少,猪粮比价仍保持在8:1左右。其主要原因是玉米价格持续下降,目前全国玉米(14%水分)销售价格为每斤1元左右,同比下降20%,受其影响,生猪养殖成本也随之降

低。从猪肉运行规律来看,进入11月份,随着气温降低,致使肉类消费需求增加,将对猪肉价格形成一定支撑,批发价格进一步下降空间有限,预计本周全市猪肉批发价格降幅收窄,将以稳为主。

鸡蛋价格基本稳定。据监测数据显示,上周本市鸡蛋批发价格止降企稳,周平均批发价每箱(45斤)保持在159元左右,周环比上涨1.27%。其主要原因:一是养殖场淘汰蛋鸡,调整产能,致使供需趋于平衡,鸡蛋价格进一步下降空间有限;二是北方地区气温下降后,鸡蛋储存时间增加,储存成本降低,致使养殖场并不急于出售,供应压力有所减少;三是受玉米价格下降影响,养殖成本降低,利润空间增加。本市批发市场鸡蛋供应充足,受鸡蛋出场价格企稳影响,预计本周鸡蛋批发价格趋于稳定。

蔬菜价格持续下降。据监测数据显示,受本市周边露天菜及大棚菜供应量充足影响,上周蔬菜周平均批发价每500克0.87元,周环比下降4.40%,同比上涨6.10%。据天气部门预测,本周并无明显降温天气,预计本周蔬菜供应充足,批发价格持续下降。

北京市职工物价监督总站
北京市发展和改革委员会
价格监测中心

【健康红绿灯】

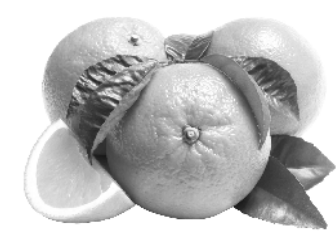
绿灯

吃柿子清热润燥



柿子营养丰富,含有多种糖分、维生素及微量元素。专家表示,柿子还具有清热润燥、化痰止咳的功效,是慢性支气管炎病人非常适合的保健水果之一。近来天气骤凉,感冒咳嗽的病人多了起来,如果饭后吃个柿子,对咳嗽会有很好的辅助治疗作用。

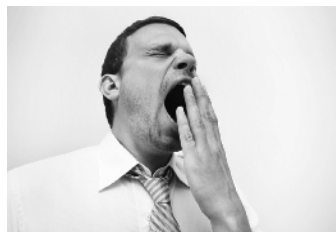
柑橘有防癌作用



柑橘类水果能够抗氧化,强化免疫系统,抑制肿瘤细胞生长,并使肿瘤细胞转变成正常细胞。专家表示,柑橘类中包括60多种黄酮类物质,还有17种类胡萝卜素。黄酮类物质有抗炎、抗肿瘤、强化血管的作用,类胡萝卜素则具有很强的抗氧化功效。

红灯

经常缺觉危害多



很多人认为少睡几十分钟或几小时没啥事儿,然而当睡眠债积累到一定程度后,就会对身体造成严重伤害,包括皮肤干燥、晦暗无光;听力减退、耳鸣耳痒;食欲不振、肥胖;胃黏膜糜烂溃疡;心脏病、感冒等疾病的患病几率升高。

蹲着干活伤膝盖



研究表明,平躺时膝盖的负重几乎是零,站起来和平地走路时负重是体重的1至2倍,跑步是4倍,而蹲是8倍。临床上,女性膝关节疾病患者多于男性,就是因为女性下蹲次数相对更多,如蹲着洗衣服、择菜、擦地等。