

迎新春商家打折，原价2000多的大衣，680元就买到手了。市民陈小姐本来感到很庆幸，可没想到穿了几天后就发现衣服掉毛严重，找商家退货，对方却表示“特价商品只能换不能退”，这让她感到很郁闷。

随着春节的临近，各类服装、年货、礼品、餐饮等消费市场不断“升温”，由此而引发的消费投诉也随之增长。为保证消费者过一个舒心的春节，不落入不良商家精心设计的节日“陷阱”，中消协提醒消费者提高自我保护意识，留意5个现象。



消费五留意 舒心过大年

□本报记者 博雅

理性购物不冲动

为促进节日消费，商家的各种打折促销活动层出不穷，消费者选购年货时，切莫被低价冲昏了头脑，盲目消费。参加促销打折活动时，要详细了解清楚活动规则，特别要留意商家的促销信息、时间范围和限制条件等。购买商品或服务后要主动索取票据证明并妥善保管，发现质量、服务等问题，可与商家协商处理，协商不成，要及时拨打当地消费者投诉举报电话，依法维护自身合法权益。



到付包裹细验货

随着节日销售的走旺，快递物流业务量也增大，不少骗子利用消费者不当面验货的习惯，通过向消费者寄送空包裹或劣质商品，然后利用快递到付业务对消费者进行诈骗。因此，消费者在接收物流包裹时，一定要核验是否为自己网购的商品，不要接收来路不明的快递，特别是对于需要到付的包裹，接收人或者代收人最好当面拆开包裹验货，防止上当受骗。

家电消费重安全

春节期间，很多消费者回乡过年或外出度假。外出期间，一定要提前做好家中燃气热水器等家用电器的安全防护工作。带有主动防冻功能的燃气热水器工作环境温度必须在-15℃以上，对于跟室外空气接触的燃气热水器等家用电器，消费者春节外出前一定要做好断电断水工作，防止因长时间不使用时接触冷空气而被冻裂。对于其他家用电器，消费者也应在外出前做好安全检查，消除安全隐患，确保财产安全。

年夜饭预订防侵权

岁末年夜饭一直是春节的传统保留项目，现在越来越多的消费者选择到酒店吃年夜饭。消费者在预订酒店年夜饭时，要注意以下方面：注意区别定金和订金，二者有本质区别。年夜饭一般是固定套餐，在挑选饭菜时，不要被花哨的菜名迷惑，尽量弄清每道菜的名称、内容、规格和价格，同时弄清具体的收费项目。消费者要保留好预订票据、书面协议、收据、发票等凭证，以便在权益受损时方便维权。

不放花炮少雾霾

春节临近，烟花爆竹类产品即将进入旺季。相关环保监测数据表明，燃放烟花爆竹对于局部、短时可吸入颗粒物的“贡献率”不容忽视。我们倡导减少购买和燃放烟花爆竹，培育节日庆祝新形式，践行绿色、低碳、环保的消费方式，过一个低碳绿色环保年。在空气污染严重时段，室外活动要采取佩戴口罩等健康防护措施，室内可使用空气净化器等空气净化产品。

【相关新闻】

这些年货不合格

新华社电 国家食品药品监督管理总局近期组织了春节食品专项抽检，发现部分样品不合格。不合格产品已被责令下架、召回。不合格产品情况如下：

北京物美流通技术有限公司华天店销售的标称北京京味坊食品有限责任公司经销、天津市柳园食品制造有限公司生产的甘草杏，菌落总数检出值超标。

哈尔滨市道外区阿利食品批发部销售的标称哈尔滨阿利食品股份有限公司生产的九制情人梅，二氧化硫残留量检出值比标准规定高1.2倍。

北京金源润德商贸有限公司销售的标称山西大寨农产品加工有限公司生产的大寨黄金饼（原味）和大寨黄金饼（葱香味），过氧化值检出值比标准规定分别高出44%和2倍。

北京蓝志博洋食品商行销售的标称安徽金满院酒业有限公司生产的原浆酒（十年原浆），环己基氨基磺酸钠（甜蜜素）被检出，标准规定为不得检出。

【健康红绿灯】

绿灯

花草摆对地方健康加倍



花草虽好，但最好根据住宅的不同特点，选择不同的花草。客厅养常春藤，吸烟雾。卧室养仙人掌，供氧。厨房放吊兰，净化空气。书桌上放薄荷，提神。洗手间放虎尾兰，吸湿。阳台种爬山虎，减少阳光辐射。玄关放发财树，保持湿度。

脾虚多吃这5种食物



红薯：脾虚的人，可用红薯作为主粮；板栗：缓解脾虚食少，反胃，泻泄等症；山药：缓解脾气虚弱，食少便溏，慢性泄泻等症；红枣：对脾虚便溏、胃弱食少、气血不足的人来说，经常服用有益；香菇：脾胃虚弱、食欲不振、倦怠乏力的人可多吃。

红灯

勿穿秋裤入睡



穿秋裤睡觉伤身的三大理由：穿秋裤入睡可能会感觉热，夜间容易踢被子，造成受凉感冒；由于秋裤贴合身体，导致全身肌肉不能充分放松，休息不够充分，还会影响血液循环；穿秋裤睡觉会让体表湿气不能充分排出，容易滋生霉菌。

晨起第一杯水有讲究



白开水是最佳选择；最不建议淡盐水，特别是高血压、心脑血管疾病患者更不能喝，早晨是人体血压升高的第一个高峰，喝盐水会使血压更高；蜂蜜水适合便秘人群，不能空腹喝；空腹喝柠檬水可能会增加胃酸过多人群的胃部不适。

■旅游资讯

春节境外旅游 需上好保险



新华社电 新春佳节临近，选择境外旅游已成为消费新时尚。北京市消费者协会发布境外旅游消费提示，提醒消费者谨防“低价团”，谨慎购物，上好相关保险等。

北京市消协提示，消费者在参团时不要只考虑价格因素，还应综合考虑旅行社资质、消费者评价等多方面因素。在签订合同前，要明确团费所包含的项目、具体行程安排以及购物次数等内容，不要轻信低价团费宣传。

在境外旅游购物时，消费者不要轻易委托导游或他人代理购物，需导游代购时也要主动索要购物凭证，以便事后维权。同时，自身在购买产品时，也一定要先了解其性能，由于各国（地区）相关规定不同、标准不一，有些产品未必适合在国内使用，避免冲动消费。

消费者如发现商家或导游存

在强买强卖、欺诈消费等损害消费者合法权益的行为时，要及时收集权益受损的相关证据，避免正面冲突，待回国后立即向当地消费者协会投诉。

北京市消协建议消费者出国旅游上好保险。消费者选择旅行社参加旅游前，首先要询问清楚旅行社是否为自己投保了意外伤害保险，如果旅行社表示已投保意外伤害保险，请主动索要并查看投保单。消费者在选择购买境外旅游保险前，应先查看以往购买的保险，有的商业保险项目较多，可能已包含出行、旅游的相关保险。如果消费者要参与高风险运动，应选择将这些高风险运动列入承保范围内的险种。一旦在境外遇险后，应尽快拨打客户服务专线，同时保存好与保险事故相关的证明和票据，如意外事故证明、收费收据、疾病治疗记录等，以便索赔。

丰台工商分局通过节点化管理 处理年前投诉举报

随着春节来临，各大实体超市及网上电商纷纷推出让人眼花缭乱的促销活动，消费者在各种夺眼球的促销力度之下，纷纷解囊，采购年货，年货采购迎来高峰。与此同时，有些不良商家滥竽充数，利用不正当手段，想在年货采购大潮中赚上一笔，由此而引发的购物纠纷层出不穷。

鉴于以上情况，丰台工商分局立足自身职能，通过投诉举报节点化管理，提升投诉举报能力，切实保护消费者权益。丰台工商分局在接到消费者的投诉举报后，严格按照受理时间节点处理，详细记录投诉人的基本诉求；调解过程中，以消费者的利益为出发点，不拖延，不推脱，抓紧时间进行调解。在涉及举报线索调查取证时，按照程序规定，及时将线索指派给调查人员进行现场核查，做好记录，并注意留存证据材料，规范使用行

政文书；在反馈投诉人结果时，严格按照答复期限回复，对电话回复进行录音，对书面回复注意把握用语以及邮寄存根。

此外，面对大规模的非常规投诉举报，各工商所及业务科室及时进行业务会商，掌握投诉举报要点，按照法律规定的相关时间节点，提前准备，制定规范流程，广泛布局，积极应对。

渠忠涛

