

购买服装鞋帽时碰到假货或次品，绝对是件不愉快的经历。遇到这样的事情，因为麻烦，或许不少人都自认倒霉了。来自全国消协组织受理投诉情况统计显示，服装鞋帽虽为普通日常生活用品，但出现问题时消费者维权并不容易。主要原因一是服装鞋帽一般是穿戴一段时间后出现问题，因消费者个人使用习惯、环境等多方面因素，很难界定是产品质量问题还是消费者使用不当造成。二是服装鞋帽单价低，但真假鉴定、材质检测等证据取得成本高。

“五一”小长假将至，商家们纷纷推出各项优惠活动，但其中也暗藏消费陷阱，我们该注意哪些问题？避过消费“大坑”呢？

购买服装鞋帽 你遇到过哪些闹心事？

□本报记者 博雅



【健康红绿灯】

绿灯

橄榄油可降低血栓风险



每周至少食用一次橄榄油的人，其血小板活化程度以及聚集水平都低于不经常食用橄榄油的人，这与橄榄油分子结构有关。橄榄油含有丰富的不饱和脂肪酸，能降低患血栓及动脉阻塞的风险，同时也能预防心脏病和中风的发作。

吃坚果补脑



坚果是植物的一类果实，通常用来泛指果皮坚硬的干果类。一项最新研究称，每日补充10克坚果有助于将大脑认知功能提升60%。坚果富含油脂、蛋白质和膳食纤维，能够降低胆固醇，每日补充坚果还能帮助老年人改善大脑认知功能。

红灯

几类人别贪吃春笋



春笋虽好吃，切莫贪食。春笋含有丰富粗纤维，比较难消化，而大量食用会刺激肠胃，损害胃肠黏膜，消化道一些小血管容易受损伤，导致消化道出血。慢性胃炎、胃溃疡者要慎食，肝硬化合并食管胃底静脉曲张者、炎症性肠病者要禁食。

喝冷水很伤嗓



有些人用声后会饮冷水，感觉似乎舒服一点，但实际上很伤嗓子。用声后喉腔黏膜处于充血状态，此时进食过冷食物或饮冷水会造成血管急剧收缩，有时会造成声带炎症加重，甚至声带小结或息肉的形成。过度用力地清嗓也会造成声带黏膜的损伤甚至黏膜下出血，肉芽肿的形成，从而引起相应的嗓音疾病。

褪色、变形、面料起球

质量仍需提升

问题：据了解，在购买服装鞋帽消费者投诉的主要问题有：一是消费者购买的服装短时间内出现褪色、变形、面料起球等影响穿着的问题；二是鞋子出现脱胶、褪色、断底等质量问题。

案例：周女士从淘宝网上购买了一条外穿高腰羽绒裤。收到货时只在家里试穿了一下。一个月后，周女士穿了一天就发现该羽绒裤出现破线问题，立即与商

家客服沟通，要求更换，表示自己承担运费也可以，但商家拒绝更换。因未与商家协商一致，周女士向消协进行了投诉。消协经过详细了解有关情况，向商家指出：依据《消法》第24条的规定，经营者在网上销售的商品存在质量问题，应按照消费者的要求予以更换，并应当承担运输费用。最终，商家给消费者更换了商品。



售后“三包”不统一

商家承诺难实现

问题：服装鞋帽没有国家统一的三包规定，部分省市制定了地方性法规，但更多的是经营者自行承诺具体内容。消费者主要投诉购买的服装鞋帽出现质量问题时，经营者不履行销售承诺，拒绝退换货或维修、补偿等要求。线上购物时部分经营者不履行七日无理由退货责任，因质量问题退换货时拒绝承担运费。

案例：侯女士生日当天到某专柜购买服装。消费者持有该商家会员卡，按照会员卡约定，会

员在生日当月均可享受7.5折的购物优惠。侯女士购物时商家却拒绝提供7.5折优惠，理由是需要侯女士提供品牌公众号发送的验证码，但侯女士在现场多次登陆该公众号均未能获得验证码，无奈只能先按照88折优惠购买服装，共花费688元。事后，消费者要求商家退还折扣差价，商家不认可，消费者投诉至消协，要求按照会员卡约定享受商家7.5折优惠。经调解，商家退还了消费者应享受的折扣差价。

农村地区、小型网店

假冒伪劣产品多

问题：比起正规大型的超市商场，投诉统计显示，部分经营者销售假冒名牌的服装鞋帽，欺骗消费者，特别是城乡结合部及农村地区，监管力量薄弱，商贩流动性大，假冒产品相对比较多。一些小型网店，经营者法律意识淡薄，专门销售仿冒的名牌服装鞋帽。

案例：谢女士在某商场花费200元购买衣服，后发现衣服上的商标无中文标识，吊牌上既未标明其成分，也无生产厂家的具体地址，怀疑其属于三无产品，联系商家处理遭拒后投诉至消费者协会。经消协调解，商家愿意退款退货。

洗染纠纷赔偿标准不一

责任界定困难

问题：由于目前衣服鞋帽的材质多种多样，对洗涤要求各不相同，洗染服务提供者普遍为小规模经营的干洗店，设备水平参差不齐，从业人员的专业化水平不尽如人意，有的最多培训几个星期就上岗，在具体操作中往往因不规范而把衣服洗坏。

案例：李女士到干洗店干洗一件羊毛衫，洗染费用是35元，取衣服时发现衣服的腋窝处开裂，线头很明显是撕裂。李女士认为收洗时干洗店经过检查没有发现破损，现在由于干洗店操作

不当洗坏，应该赔偿，干洗店辩称消费者送衣服来干洗时就是这样。李女士无奈将此事投诉到消协。经消协了解，李女士手中有购货凭证，该衣服是很薄的羊毛衫，洗涤过程中稍有不慎很容易造成开裂等问题。按照常理，经营者收洗衣服时会仔细检查衣物，认为没有问题才会接收，因此，消费者在取衣服时发现衣服有损坏，应认定是经营者所为。经营者最终同意按照该衣服购买价格的60%进行赔偿，衣服归消费者所有。

消费提示：

提示1：服装鞋帽市场良莠不齐，质量好坏不一，经营者应重视产品质量，生产销售符合国家质量标准的产品，特别要重视宣传和标签管理，加强售后服务管理水平，增强消费体验，努力提升消费者的满意度。

提示2：消费者尽量选择信誉度高的正规商场购买服装鞋帽类商品，对于商家的口头承诺要落在文字上，注意了解网上卖家

的信誉与评价，仔细检查商品是否存在瑕疵，保留好购物小票等消费凭证，发现问题后及时拍照保留证据。

提示3：消费者要注意选择正规、信誉较好的洗衣店，将衣物真实情况，特别是特殊洗涤要求明确告知经营者，对经营者送洗凭证仔细确认后签字。在取回衣物时当面认真检查，以免事后发生不必要的消费纠纷。

生活资讯

丰台市场监管局规范管理电动自行车经营主体

《电动自行车安全技术规范》于2019年4月15日正式实施，丰台区市场监管局按照市、区两级工作要求，提前介入，进一步加强了对电动自行车经营主体的执法检查与规范。

一是核对电动车经营主体台账。在重新摸排、加强日常监管基础上，对分局电动车经营主体

台账进行核对，完成经营主体台账更新。

二是加强对新国标宣传指导。强化对电动自行车经营主体新国标的宣传指导，对全部经营主体进行入户宣传指导，实现经营主体对新国标相关要求的全员和深度知晓，提示经营主体通过返厂退货等合法合规的方式，妥

善处置存量旧国标产品。

三是创新手段强化日常监管。以电动车专项治理行动中研发的垂直聚合APP“电动车监管模块”为依托，做好日常检查及规范管理，对电动车主体基本信息进行调取修正，对是否存在销售违规车辆或违规经营行为进行文字勾选及图片记录、对现场出

具的执法文书进行拍照留存。

(孙冰)

公告

张满春：由于你的劳动合同于2016年12月31日到期，经多次与你打电话沟通及发短信息均未来单位签劳动合同，属于常年旷工。按照《劳动法》第三十九条第二款，严重违反用人单位规章制度的，用人单位可以解除劳动合同。经北京路桥瑞通养护中心有限公司研究决定，解除与你的劳动合同关系。2019年4月29日