

又是一年“3·15”

权益保护，  
更需道高一丈

新华时评

又是一年一度的“3·15”。这些年来，我国消费者权益保护政策日益改善，消费者权益保护政策日益进步，但另一方面，一些更为隐蔽、更为复杂的侵害消费者权益的情况开始露头。由于信息不对称、监管有盲区、取证比较难、法制不健全等因素，对此类新型消费侵权行为，还未能形成有效监管处罚，没有真正让消费者一个公平、放心的消费环境。

“魔高一尺”，更需“道高一丈”。政府有关部门必须积极应对消费维权中的新情况、新形势，加强对侵权行为的监管力和执行力，方能让消费者满意。

在实际生活中，此类新型消费侵权并不少见。譬如，有些跨国大型超市搞“价格欺诈”，明目张胆使出阴阳价格的伎俩，如果不是被政府部门查处，消费者个体即使发现猫腻，着实也很难讨回公道。

更值得关注的是，随着科技进步，利用互联网进行消费者侵权的案例呈上升趋势，电子商务已成为当下重要的购物方式，与此同时，网络消费欺诈频频发生，网络消费投诉居高不下。但是，网络消费维权却并不容易，不但存在异地管辖的问

题，而且网络取证难题也阻碍消费者维权。有些买家感到受骗，在网上给卖家“差评”，却遭到对方的电话骚扰，并不完善的消费维权环境。导致很多实际受到损害的消费者只能选择息事宁人、自认倒霉。

《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定了我国消费者享有九项权益，包括知情权、公平交易权、人格权、获知权等，对上述一些侵权行为实际上都有明确对应，但问题还是出在执行层面。必须看到，现有的消费维权取证、认定手段和相关法律法规，对于这些隐蔽性强、取证较难的新型消费侵权行为，依然难以形成有力监管，在保护消费者权益的执行层面，还需要大力改进。

丛林深处  
暗藏烤烟作坊

2月25日清晨8点打假队出发时，多数带队者也只知道大致行动方向，不清楚具体方位，普通队员则直到半路还一无所知。

“怕走漏风声。”打假队负责人、福建省烟草专卖监督管理局处长林茂新说，“举报人只跟几个负责人单线联系，我们互相都不问。”

在云霄，烟草打假并非如常人想象那样，几个穿制服的人半夜悄悄摸进窝点。记者看到的情景更像一场战役。出动了120多人，满眼是迷彩服，也有蓝色工装。分乘20部汽车，其中越野车14部，还有负责后勤的面包车和运送缴获物品的大卡车。由福建省烟草专卖局、公安厅联合组成的打假队，几乎每天都这样行动。

这么大规模的打假，长年累月行动，还是打不完，这不禁让人想象：云霄究竟有多少假烟？林茂新指着沿途的店铺、行人说：“说不定哪里就有制假分子的眼线。我们一路走，他们一路通风报信，抓到很难。我们的目标主要是端掉窝点。”

8点半，在城乡结合部一座工厂附近停下。白色厂房里机器轰鸣，墙外是一大片果园。下了车，队员们立刻顺着弯曲的土路向果园深处奔跑，对讲机里的呼叫此起彼伏。

起初并无异状。一个窝棚用油毡、竹竿搭在路边，像个简易茅房，门上挂着锁。水沟杂草丛生，藤蔓缠绕的乔木遮天蔽日。

队员们来去找了几趟，还是觉得窝棚最可疑。撬开锁，里面放着一油漆桶，似乎看不出什么。但是撕开窝棚后壁，一条幽暗的小路赫然显露出来。原来，窝棚完全是伪装。

一片工棚隐藏在密林中，将近200平方米。有个炉灶，冷却的灰烬旁边散落着烟丝。附近堆放着上百个鼓鼓囊囊的大麻袋，用刀片划开，里头装的是制假烟的辅料。

处处是伪装。一堆麻包下隐藏着地窖，用手电照下去，里头是更多的麻包。一只烟丝炒锅藏在一堆木头下面，形状、体积都很像锅炉。制假分子逃走时间不长。一张矮桌上还摆着几只小茶盅、一只暖水瓶，一包铁观音茶已经打开。林茂新说：“小有成果。”

然而，这并非今天行动的主要目标。

## 制假分子隐藏把戏堪比“地道战”

9点半，进入莆美大山。群峰连绵，林木茂盛，人烟稀少。山路坑坑洼洼，泥水四溅，一堆造假烟用的白色过滤嘴公然堆在路边。到半山腰，



3月14日，北京市西城区工商执法人员在福丽特市场发放消费者权益知识手册，现场受理消费者投诉咨询。 新华社发

国际消费者权益日

3月15日是国际消费者权益日

2011年主题是

“为消费者提供公平的金融服务”



- 全世界保护消费者权益活动的8条准则
- 安全消费的权利
  - 消费时被告知基本事实的权利
  - 选择的权利
  - 呼吁的权利
  - 满足基本需求的权利
  - 公正解决纠纷的权利
  - 掌握消费基本知识的权利
  - 在健康环境中生活和工作的权利

1983年 国际消费者协会把每年的3月15日定为国际消费者权益日

质量万里行促进会通报  
100余个家电假冒特约维修站

据新华社北京3月14日电 中国质量万里行促进会14日通报了102个家电假冒特约维修站(点)，这是其自2007年以来第三次向社会通报家电假冒特约维修站(点)的名单，通报中还披露了一些假冒站(点)的特征。

据了解，为配合国家家电下乡政策的落实，中国质量万里行促进会去年对北京、天津、重庆、辽宁和河北等10省份的家电下乡产品质量、标识标注、履行

“三包”及售后服务承诺情况进行了明察暗访。结果发现，假冒特约维修站(点)侵权事件时有发生。

据介绍，这些维修站(点)未得到正规企业授权，擅以特约维修站(点)，甚至区域服务中心名义，利用网站发布等方式进行虚假宣传，开展维修服务。一些假冒特约维修站(点)还使用400、800电话号码，与正规企业全国统一客服电话相似，混淆视听。



2月26日，打假队员挖到一个新的地下制假工厂。这是地下工厂的仓库，麻袋和纸箱里装着各种制假原料。新华社发



2月25日，在云霄莆美大山，打假队员进入前两天挖开的一个地下制假工厂查看。 新华社发

## 福建云霄卷烟打假目击记

制假分子之猖獗令人触目惊心，假烟产业链之庞大让人深感忧虑，而打假与制假的斗智斗勇竟如警匪大片一般动人心魄

## 新华视点



2月26日，打假队员挖到一个新的地下制假工厂。这是地下工厂的主车间。 新华社发

## 谁比谁更能“忍”

时近中午，记者随打假队来到一处林间空地，奇怪地看到，数百平方米的一大片山坡全部是新土，没有植被，仿佛冬季翻耕过的光裸田地。

“地下工厂就在这下面。”福建省公安厅治安总队侦查员庄玉土说，这是制假分子新的“障眼法”：在洞穴上方盖大面积的松土，不留任何参照

随着打假力度加大，1999年，制假由公开转入地下。这里的“地下”一词并非比喻义，而是货真价实的“地面以下”。

制假分子和打假队“捉迷藏”，隐藏招数堪比“地道战”。地下作坊藏在灶台下、抽水马桶下，有些是洞中洞、洞套洞。还使用了液压技术，有的整面墙都能移开，甚至可以遥控。有一家约30平方米的屋子，地面竟然可以整体升降，宛如歌星演唱会的升降舞台。

经慎重研究，当地政府决定，对这种房屋不再认定为“民居”，一律视为窝点，一旦发现，直接推倒房子，即使四五层的漂亮小楼也坚决推倒。

制假分子承受不起这么大的代价，2001年开始向周边果园转移，从2003年起又被迫转向更远的深山老林。

打了三四个数米深的探洞，仍不见地下工厂的踪影。几位负责人拿着举报者提供的草图，反复研究地形。庄玉土手持一根钢钎，在不同位置探查，不时抓起一块泥土，看颜色，闻味道。大约3点半，打假队决定暂时放弃了，无功而返。

## “地宫”中的罪恶

2月26日清晨，打假队再次出动，主攻方向仍是莆美大山。功夫不负有心人。挖到中午，队员们喊起来：“找到了！找到了！”

探洞打约6米深，几块盖着彩条编织布的木板显露出来。一把铝制梯子放下去，记者随队员钻进了地下工厂。拉开电闸，顿时灯火通明。尽管对“地下工厂”四个字有充分想象，但亲眼看到一面平常山坡之下竟有如此景象，仍令记者吃惊不已。

先是一段十几米长的走廊，入口处散着一个供财神的小铁台。然后空间骤然扩大，是一间库房，有20来平方米，高约4米，顶部呈拱形，遍砌红砖，堆得高高的纸箱和麻袋里装着烟丝和各种制假原料。还有些小房间，分别是电机室、厕所、宿舍。

再往里就到了主车间，状如大厅，中央摆着一台香烟卷接机，呈“L”形，总长约5米，布满齿轮、传送带、电钮、仪表。许多烟枝嵌在不同环节里，一旦开工，就能像流水般吐出来。

旁边放了几大箱卷好的烟，抓起一把来看，假冒的品牌包括“红塔山”“黄山”“红双喜”，也有福建本地的“七匹狼”，没有发现“中华”等高档品牌。“现在制假分子都是‘以销定产’，有人订购什么牌子就做什么，而不是盲目追名牌。”福建省烟草专卖处副处长兼稽查总队副总队长吴东红说。

记者了解到，这样一套设备目前市场价约25万元，每天可生产假烟2万条。包括挖洞在内，只需生产一个半月，制假分子就可以收回成本，假烟暴利可见一斑。

“他们用的是劣质烟丝，但假烟制造成本总体跟真烟差不多，赚的主要是偷逃税的钱。”林茂新说，待清点登记后，窝点要用烈性炸药全部炸毁。记者 李柯勇 陈旺(据新华社福州3月14日电)



3月14日，在内蒙古通辽火车站候车室，一位铁路警为旅客讲解识别假车票的方法。 新华社发

中央气象台发布寒潮预警

黄淮江南西南等局地降温 12℃

新华社北京3月14日电 (记者董峻)中央气象台14日晚发布寒潮蓝色预警，预计14日20时至16日8时，我国黄淮以南大部地区将出现大风降温天气。

据中央气象台预计，黄淮南部、江淮、江汉、江南、西南地区中东部、华南等地将降温6℃到10℃，局部地区可达12℃；上述大部地区并伴有4到5级偏北风，江河湖面风力可达6到7级。

与此同时，北方大部地区气温依旧低迷，且早晚温差较大，气象专家提醒公众需做好防寒保暖及防风的准备。

此外，14日夜间到15日白天，西南地区东部和南部、江汉中南部、江南、华南大部等地有小到中雨或阵雨，其中广西中西部的局部地区雨势较大；新疆西北部、内蒙古东北部、东北地区中部和东部、川西高原中部等地则有小雪或阵雪。

受强冷空气影响，15日8时至16日20时，东海南部海域、台湾海峡、台湾以东洋面、巴士海峡、南海北部海域、琼州海峡、北部湾将有9级、阵风10到11级的东北风；黄海大部海域、东海北部海域将有7到8级、阵风9级的偏北风；南海中部和西南部海域将有7到8级、阵风9级的东北风。



3月14日，河南省内黄县市民裹着围巾挡风御寒。受冷空气影响，我国北方大部分地区迎来一轮大风降温天气，并伴有沙尘，部分地区有降雪。 新华社发(刘肖坤 摄)

## 大风频袭新疆风区

833名被困旅客暂安全撤离

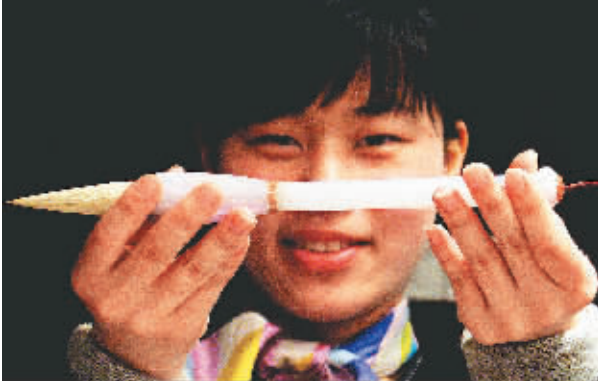
据新华社乌鲁木齐3月14日电 (贺占军 吴克英)因遭遇大风侵袭，被困于新疆著名风区——省道201线玛依塔斯风区超过17个小时的833名过往旅客，14日下午在公路救援人员的引导下，终于暂时撤离风区。但当地依旧风劲天寒，交通一时难以恢复。

额敏公路段介绍，13日玛依塔斯风区路段再次遭遇大风袭击，风口风力高达10级以上，大风吹起飞雪形成强劲风雪流，致使玛依塔斯风区路段积雪严重，部分路段能见度几乎为零。许多车辆被困风区，横七竖八卧在公路中间。

为保证过往车辆及旅客安全，当地交通管理部门于13日18时30分封闭了交通。

随后，额敏公路段出动全部抢险机械不间断除雪拖车，公路段段长带领抢险救援组进入现场参与救援。经过逾17个小时的连续抢险，14日中午，833名过往旅客和127辆被困车辆被带出风区，并分别被安置于铁厂沟镇和额敏县城。

## 7万元翡翠毛笔亮相济南



3月14日，山东省济南市一家金店的工作人员在展示价值7万元的翡翠毛笔摆件。翡翠毛笔摆件的笔杆以天然翡翠为原料，采用传统工艺制成，色泽柔润，质地细腻，笔头则以羊毫制成。 新华社发

## 多米诺骨牌进校园



3月14日，宁夏银川市多米诺骨牌运动进校园活动在银川市第二中学举行。由数十名学生耗时两天，使用12万张多米诺骨牌摆放的图形应声倒下，呈现了三峡大坝、凤凰、兔子等多个精彩画面。 新华社记者 王鹏 摄

4月1日起

## 山东驾考全面推行电子考官

新华社济南3月14日专电 (记者陈尚营)记者13日从山东省公安厅交通管理局获悉，从4月1日起，山东省公安车管所将关闭驾驶员考试科目二成绩手动录入功能，全部实现计算机自动评判和考试成绩自动上传。

据了解，山东省是全国第一个机动车保有量突破2000万辆的省份，除从4月起科目二考试全面推行“电子考官”外，从7月1日起，省会、市和一等车管所将全部应用计算机实际道路考试系统，在实际道路考试中，一般车辆考试距离不少于3公里，大、中型客货车不少于20公里，适当增加山区、涵洞、隧道、模拟高速公路或湿滑路面等考试项目。

据悉，山东省公安厅交通管理局将积极推动车管业务下放，补领驾驶证、行驶证、提交身体条件证明(除进口车)以及办理除危化品运输车、校车、中型以上客车以外的机动车登记等业务下放至有条件的县级车辆管理所。