

买到“优惠”还是“麻烦”？

市场监管部门盘点今年“双11”消费纠纷

热热闹闹的“双11”网购狂欢早已结束，但关于“双11”的话题却远未结束。11月11日之后的一周之内，网购的消费投诉再次热了起来。好多消费者面对收到的鸡肋商品，感慨自己没有买到“优惠”反而买来了“麻烦”。

拆了外包装就是“商品不完好”？

几天前，小张在天猫网站上买了一台路由器，在送达后打开时，他不小心把包装盒给撕破了。使用后，小张发现该路由器的信号很不稳定，且不能全覆盖，于是就想要退货。不想，却被网

店客服以“退回货物请包装仔细，外包装不能损坏，配件齐全，否则拒收”为由拒绝了。

“只是外包装损坏，路由器本身没有任何损坏，这就不能退了？”小张很是不解。

市场监管部门认为，《消法》规定“消费者退货的商品应当完好”，是指商品本身完好，消费者为查验商品而拆开外包装，只要没有造成商品价值明显贬损的，均应视作“商品完好”。经调解，卖

家同意了小张的退货请求。

消费提醒：网购商品及时查验很重要，而且在查验商品时要注意不要损毁商品本身，若发现商品有瑕疵或不合意的，要第一时间申请退货。

“预售定金”不能退？

“预售定金”是今年“双11”活动中的新鲜事物，不但商品售价优惠，甚至一些定金也能“膨胀”数倍金额，于是，大多数网友选择了“预售定金”形式提前下订单。

“当时也怕‘双11’当天商品过多不想要，所以还特意询问了一家女装店的客服。”家住象山爵溪街道的李女士说，因为那家女装店的客服明确表示定金能退，

所以她误以为天猫所有店铺的定金都能退，就付了多款商品的定金。却不想，当她想要取消一款化妆品订单并要求退回定金时，遭到了对方客服的拒绝。

同样，杭州湾新区的张先生看中一款“预售”的羽绒服，原价1300元，预售价650元，交50元定金届时还能“膨胀”3倍，也就是说到时张先生只要付尾款500元就能得到这

件羽绒服。于是张先生立马下单预交了定金。可能因为心情过于激动，张先生在网上拍错了羽绒服的尺码和颜色，当他马上与客服联系要求退定金时也遭到了拒绝。

从天猫公司了解到，“双11”预售商品的预售规则不支持退定金处理。因此，退不退定金只能由买卖双方自行协商解决；若商家不同意，天猫公司也

无法支持消费者退定金。

消费提醒：网购商品要理性，特别是那些不支持退货或者是要支付定金的商品，要再三确定自己是否真的需要，切不可盲目下单。对于自己确实想要购买的商品，要多方比较，而且在下单付定金之前一定要仔细了解对方的优惠活动规则，或者与对方客服联系确认并保存好相关记录以备佐证。

赠品没有“三包”？

今年“双11”活动中，陆先生购置了一部OPPO手机，并获赠一个充电宝。可回家试充后却发现，一个电量满格的充

电宝仅使用一次后就无法使用了。“怎么充手机也没有反应！很明显是质量有问题。”陆先生为此向商家反映，并要求更换或

予以保修。但商家却以“充电宝是赠品”为由拒绝提供“三包”服务。经调解，卖家同意为陆先生免费更换。

消费提醒：不管打折商品还是赠品，都是以消费者“购买”为前提，所以赠品同样享有“三包”服务。

“双11”预售？25日之后才发货？

因天气转冷，在杭州湾新区工作的娄女士急于购置一件羊绒衫，于是通过定金预付方式参加了某品牌羊绒衫的“双11”预

售活动。下单后娄女士才发现，该产品为避免“双11”物流爆仓，要等11月25日后才能发货。

消费提醒：集中消费

之后的延期发货或送货是老问题，也是老大难问题。每年，商家和物流企业都高度重视有部署有准备，但问题还是会出，纠

纷还是会有。提醒消费者除了及时与客服进行沟通外，也要给予一定的理解和宽容。

通讯员 宣文

新闻链接 记者从宁波市市场监管局举报中心了解到，截至11月18日中午，全市12315热线已接到关于今年“双11”消费投诉20件，其中关于售后服务争议的6件，关于质量争议的5件，关于广告争议的2件。

奉化查处“明明商”传销案

近日，奉化区市场监管局紧密联合公安部门，快速办结5起“明明商”系列传销案件。

“明明商”全称为“中国特色品质营销全民互助明明商”，借“助梦”光环与巨额回报利诱民众进入传销陷阱。经调查，该组织要求内部发展，即新会员必须由老会员介绍，并上交4010元会费给组织。一旦有了会员资格后，可通过介绍其他新会

员的形式发展下线会员，最多可以发展2名下线。该组织声称，每个会员只要发展两个下线即可在第三个月得到返利，第一个月返2000元，第二个月返500元，第三个月返1000元，第四个月返5000元，第五个月返8000元等；下线发展的会员越多，所拿的返利提成也越高，依次类推，当拿到286万元的时候，就自动出局。

通讯员 陆逊



镇海南大街和宁大步行街的部分餐饮店内贴上了“餐饮食品安全监管信息”的二维码，通过二维码扫描链接到宁波信用网，可以看到餐饮单位的基本信息。

宣文 摄



慈溪市市场监管局执法人员在超市为顾客讲解食品知识。 宣文 摄

高血压用药凭感觉 这种做法太危险！



调查显示，约有三分之二的高血压患者不按医生处方用药、不规律用药，在现实生活中把“降压药”当“止痛药”用的现象非常普遍，很多患者按照“不难受不吃药”的原则来控制血压，平时一般不吃药，出现头晕、头痛等症状后才服药，症状一消失马上停药，这种做法非常危险。

首先，大部分高血压患者无症状，您对血压的感知与头晕、头痛等症状可能并没有相关性。目前我国约有2亿高血压患者，即每5个成年人当中就可能有1人患高血压，而如此庞大的高血压人群中，知晓自己患有高血压的仅占三分之一，其主要原因在于高血压通常无自觉症状，因此根据自己的头晕、头痛症状来估计血压高低，可能是不可靠的。发现和判断高血压的唯一途径是用血压计测量血压，中国高血压基层管理指南推荐，健康成人最好每年测量1次血压，以便筛查是否患有高血压。

其次，血压高本身不可怕，可怕的是随着时间的推移，若没得到有效的控制，这个持续的无声无息的高血压会导致脑卒中（俗称“中风”）、冠心病、肾病、眼出血等严重并发症甚至死亡，国内外专家称其为“沉默的杀手”。对中国的患病人群而言，因高血压所致的

中风发生率相对较高，其引起的致残率和致死率都非常高。所以，在生活方式得到控制的前提下，规律、合理地使用药物平稳控制血压，进而控制其严重并发症的发生，就显得非常有必要而且非常重要。

最后，药物本身的特点决定需要持续地、规律地服用，才能达到平稳降压的目的。我们的血压每时每刻都在波动，对于高血压患者来说，平稳降压是合理控制血压的基本原则和最终目的。在生活方式得到控制的前提下，药物是疾病的干预手段之一。大部分口服药物服用后，会在体内经过吸收、分布、代谢和排泄四个步骤，因此大部分降压药物要达到其最大疗效一般需1周左右，突然加量使用不一定能够起到及时、最优的降压效果。同时，突然停用可能会导致药物不良反应增加，反而引起不必要的损害。如果患者根据自身的感觉，突然加用或停用药物，容易导致血压的波动变大，忽高忽低、毫无规律的血压，反而会增加中风、心肌梗死、肾损害等风险，使病情加重。故高血压药物需要在血压计监测的情况下规律地使用，使血压保持在一个合理的平稳的波动范围，进而减少并发症的发生。

综上所述，凭感觉用药来逃避高血压的伤害很危险。建议在正确监测血压的情况下，规律服药、坚持用药！