



电器、汽车成投诉热点

消保科提醒:消费者维权要注意保留有效证据



▶12315申诉举报中心。
记者 刘慧 摄

本报记者 刘慧

“3·15”来临之际,记者在济阳县市场监管局消保科了解到,2015年电器、汽车等成消费者投诉热点。工作人员提醒消费者,要注意保存有效证据以及合理使用“三包”凭证。



一年受理案件86起 电器、汽车成投诉热点

近日,记者在济阳县市场监管局消保科了解到,2015年消保科共受理消费者投诉案件86起,其中电器、手机、汽车等成消费者投诉热点。其中电器、手机等主要涉及领域为后期维修,汽车为消费者无法获得合格证以及保险问题。

“前段时间我们接到了一位市民刘先生的投诉电话,他在某家电公司买了一台冰箱,现在该冰箱出了故障,但是找不到人给他进行维修。”消保科工作人员说,他们火速了解情况,原来刘先生购买冰箱的家电公司现已关门,因此得不到有效的后期维修,“我们后来给刘先生联系了该冰箱厂家,这件事情才算解决。”

一般情况下,市场监管局消保科受理的大多为此类案件,可以占到总案件的60%以上。据济阳县市场监管局消保科科长金先生介绍,目前济阳县消费者共有多种渠道可以进行投诉,其中最常见两种为“12345”与“12315”热线电话,再有一种就

是可以直接拨打他们办公室的热线电话84237315进行投诉,此热线工作时间有工作人员进行接听,非工作时间则由电脑进行留言处理。

“现在‘12315’和‘12345’两个热线电话已经合并,消费者拨打其中任何一个热线电话都可以进行投诉。”金科长说,工作人员会将关于济阳县的全部线索转到济阳县365为民服务中心,然后365为民服务中心转到济阳县市场监管局政策法规科进行受理。据了解,2015年济阳县市场监管局政策法规科共受理案件466起。

有效证据留存成难点 “三包”凭证成摆设

记者在济阳县市场监管局消保科根据近几年的受理案件了解到,电器、手机等维修,汽车合格证、保险等问题成消费者投诉的热点。“一般情况下我们工作人员在对消费者投诉案件进行处理时,会因为消费者缺少一些有利的证据而导致案件无法继续进行。”消保科工作人员说,最后他们只能协助消费者与商家进行协商解决。

比如在日常生活中,消费者因为店铺、公司等做活动买了手机、电器等物品,当时商家会给消费者一些宣传海报或者单页,消保科工作人员说:“这些宣传海报、单页等,消费者可以用拍照的方式将其留存。”这对于日后消费者维护自己的合法权益会起到很好的帮助作用,“但现在很少有消费者会这样做,以至于他们在处理案件时非常被动与艰难。”

再有消费者购买的电器、手机等产品中会有“三包”凭证,但一般情况下消费者都不清楚,甚至不明白如何使用“三包”凭证。“‘三包’凭证中关于该产品如何进行维修,保修的时间等都标示得很清楚,但消费者很少会注意它们,以至于错过了最佳维修时机。”消保科金科长说,再有电器、手机等产品在进行每一次维修时,需要工作人员在该商品的保修卡上进行备注,“符合‘三包’规定内的故障,若维修两次后,该商品还出现这一故障,消费者有权利要求商家进行换新。”

因此,消保科的工作人员提醒消费者,在日常生活中要注意该商品有效证据的存留,并合理使用“三包”凭证。

临近停暖, 暖气片却漏了水

更换费用300元,市民认为不合理



暖气片漏水,地板上到处都是水。

本报3月10日讯(记者 刘慧 通讯员 王茂杰 张沁雪)临近供暖季末尾,济阳县开发区居民刘女士却遇到了一件烦心事。市民刘女士说,前年她把客厅跟卧室都换了新的暖气片,不想最近客厅的暖气片出现了漏水现象,“并且这次漏水还非常严重,滴答滴答得地板上到处都是水。”

刘女士便给暖气片安装人员打电话报修,但她等了好几天,却迟迟不见维修工人的身影。无奈之下,刘女士便直接找到了该暖气片维修公司,安装师傅见实在推辞不掉,便跟随刘女士到其家中查看情况。

“当时维修师傅查看了一遍,说我们家有一整片暖气已经被腐蚀了,需要全部换新,更换费用是300元。”市民刘女士说,她家暖气片才更换了一年,就算再次更换也应该是商家免费进行更换。

安装人员回应,暖气片的保修期限只有一年,超过一年的情况就要收费。双方争执不下,最后只得作罢。

据刘女士介绍,事后她上网搜索了一下关于暖气片的保修期限,中华人民共和国建设部令80号《房屋建筑工程质量保修办法》,上面明确规定暖气片的保修期限为2年,而有的

地方则自主规定保修期限为5年,这些规定跟那位安装人员说的话大相径庭。刘女士感觉自己被对方忽悠了,一气之下拨打了济北开发区消协投诉电话。

因暖气片的经营者与安装人员为同一家,济北消协的工作人员在听取了刘女士反映的情况后,便给暖气片经营者送达了济北开发区消协调解通知书。该暖气片经营人员不肯承认他们暖气片有质量问题。

事后济北消协工作人员建议刘女士和商家根据《侵害消费者权益行为保护办法》的规定对暖气片进行鉴定,看鉴定结果是否因为产品质量问题才造成了暖气片损坏。消协人员并建议先由刘女士拿出鉴定费进行鉴定,经营者拿出等额资金交到济北开发区消协。如果不是质量问题,鉴定费由刘女士支付,如果鉴定结果证明,经营者提供的暖气片确实存有质量问题,那么鉴定费则由经营者支付,并且要无偿为消费者维修,并接受相关部门处罚。

在消协工作人员的协调下,暖气片经营者最终同意免费给刘女士维修暖气片,并保证回去后立刻解决。

县食药监局对食品小作坊进行整治

责令8家小作坊整改



本报3月10日讯(记者 刘慧 通讯员 丁晓晖)食品加工小作坊规模小、数量多、分布广,这些小作坊的生产设备是否无毒无害,生产区域是否卫生、

添加剂使用是否得当都是影响食品安全的重要因素,为进一步提高食品生产小作坊的产品质量,严控食品安全生产,保障消费者饮食安全,自2月18日起,济阳县食药监局对全县列入监管的64家食品生产小作坊进行排查整治。

监管人员针对不同类型食品生产小作坊,科学制定监督抽检计划,认真依法组织实施食品质量监督抽检,并督促食品生产小作坊严格执行台账记录制度,

认真如实做好原辅材料进货查验和原辅材料使用、添加剂使用、产品销售、产品检验、不合格及过期食品处理等各项记录,全面推行小作坊食品安全承诺制度。

执法人员对未停产歇业的植物油榨油坊、酱菜等小作坊进行不间断监控,严肃查处和整治食品生产小作坊的违法违规行。截至目前,共检查食品生产小作坊27家,责令其中存在问题的8家小作坊进行整改。

县食药监局进行校园食安大检查

本报3月10日讯(记者 刘慧 通讯员 王双)开学在即,部分大学生和食品业户已经返校,为保证到校师生的饮食安全,济阳县食药监局崔寨所于本周对山东英才学院北校区内的食品业户进行了大检查。

执法人员按照业户的从业形态,对食品经营业户和餐饮

服务业户分别进行检查。所有业户除检查证照有效与否及悬挂情况外,对食品经营业户重点检查进货票据、台账及食品有效期等;对餐饮服务业户主要检查卫生状况、菜品的存放情况等。

通过一天检查,执法人员发现由于经过一个寒假的歇业,

几乎所有业户的卫生状况都需要改进,特别是餐饮业业户,店内异味较大,餐具厨具灰尘较多,需要彻底清扫。执法人员对卫生状况较差的3家餐饮业业户和4家食品业户进行了教育,并督促其在正式开学前整理好内务,提高自律意识,为广大师生提供良好的食品消费环境。

办完会员卡后, 歌厅咋涨价了

歌厅突然涨价遭投诉,现已协商解决

本报3月10日讯(记者 刘慧 通讯员 张沁雪)近日,济阳县城居民徐先生给本报“有事您说”打来电话,反映前他在开发区一家歌厅唱歌时突然遭遇老板涨价,原本充了值的会员卡无法使用。据了解,目前徐先生已在济阳县消协工作人员协调下与该歌厅协商解决此事。

据济阳县城居民徐先生介绍,他于2016年2月11日在济阳县开发区一家歌厅办理了一张500元的会员卡,消费过后还剩余200元。春节期间,徐先生约几位朋友到该歌厅唱歌,谁知道他们正玩得尽兴时,突然被该歌厅工作人员告知费用上涨。

“原来这个歌厅的消费标准是一小时十几块钱,这个价

钱我们都是可以接受的。”市民徐先生说,但是突然之间他们就上调了价格,变为一小时好几十,“我当时听了就蒙了,就找他们工作人员进行理论,一时没控制住,还发生了争执。”

徐先生当时非常生气,一怒之下拨打了济阳消协的投诉电话。消协工作人员接到徐先生的投诉电话后,立即赶赴现场进行调查,并找到该歌厅的负责人对双方进行调解。经过消协工作人员耐心细致的调解,该歌厅的工作人员对徐先生表示歉意。

该歌厅工作人员解释说,因为春节期间生意繁忙,再加上当时会员卡系统出现了问题,所以才给徐先生带来了不便,并当场将徐先生会员卡里剩余的200元现金退还。