

现场两小时受理20多起投诉

大部分消费者选择理性维权

本报3月15日讯(记者 杨金涛) 截至3月15日12时许,在3·15国际消费者权益日纪念大会现场,2个小时的现场投诉中,消保委共受理20多起投诉,大部分消费者选择理性表达自己的意愿。

15日10时许,市工商局设立

的现场投诉咨询台前,已经围满了来此咨询的市民,市民王振水拿着自己专门定制的实物图片来到了工作人员面前,他说:“我儿子就要结婚了,可是新房的木门刚安上3个月后就出现了裂纹,我的要求就是商家在今年五一之前给我们更换。”

“我这部手机刚用了2个多月,存储卡就坏了,下载的手机铃声都找不到了。到商家那里去维修了一次,但还是没修好。我想问问像这种情况,我们消费者应该怎么维权?”15日10时许,市民吴东民拿着手机上前咨询。

“从10点到12点,我们现场

共受理了20多起投诉,主要以房产合同、酒水、手机、家具为主。我们在现场先行记录了投诉者的相关信息,下一步将对具体投诉案件进行调查和调解。”消保委工作人员王研说,大部分消费者不是所谓的来找茬的,而是想问问如何维权。



一位市民观看检验珠宝的过程。 本报记者 苏超 摄

“局长热线”首日接了16个电话

市工商局领导班子成员将轮流接听热线

本报3月15日讯(记者 杨金涛 通讯员 苏杰 汪薇) 15日上午9时整,市工商局“局长在线”正式开通,市工商局党组书记、局长刘波在12315申诉举报指挥 center 接听热线电话,受理消费者的咨询、申诉和举报。

9时15分,第一个打进电话的消费者称自己在开发区某汽车运

营商处买了一辆汽车,但是在购买过程中汽车运营商却提出了必须在本店签订保额为6000元/年的保险合同等一系列条约,该消费者认为经营者此种行径严重侵犯了自己的公平交易权,因此拨打局长热线进行投诉。

刘波告知对方,这是典型的强制交易,消费者有权拒绝并进

行举报,对于消费者提供的情况,会马上安排相关工作人员与其联系,进行核查和处理,以维护其合法权益。

截至上午11时,刘波共接听热线电话16个,其中咨询12件、申诉3件、举报1件。对于热线电话,除咨询类电话当场答复以外,其余电话均已于当日转办至

辖区工商局和市局有关科室进行处理。

“局长在线”活动将长期开展下去,今后每周二上午的9时到11时,市工商局的领导班子成员轮流接听热线,受理关于消费维权等涉及工商职能的热点、难点问题,广大市民可以拨打12315向局长进行咨询。

面粉企业

承诺拒用增白剂

本报3月15日讯(记者 杨金涛) 15日德州市3·15国际消费者权益日纪念大会现场,德州市面粉流通企业向全市消费者庄严承诺:拒销增白面粉,还消费者以健康,卖百姓放心面。

据工商局工作人员介绍,日前,国家卫生部已明确规定,今年5月1日起面粉禁用增白剂。而针对目前面粉市场鱼龙混杂,特别是添加增白剂的面粉及其制品不利于消费者的健康的现状,为完善行业规范,履行社会责任,德州市面粉流通企业向全市消费者庄严承诺:从今天起,拒销添加增白剂的面粉,卖百姓放心面。

在场的面粉流通企业代表介绍,在面粉及其制品购销环节,特别是在采购环节严格落实索证索票和进货台账制度,实行食品质量备案和可追溯性管理,严禁添加增白剂的面粉及其制品流入商场。

12家企业

自设和解部门

本报3月15日讯(记者 杨金涛 通讯员 贾通洲) 首批12家消费投诉和解示范企业将在企业内部设置和解部门,这将有利于提高纠纷解决效率,提升商品和服务的质量水平。

“原来出现纠纷,消费者需要搜集证据,把情况写成投诉书,再到消协组织进行投诉,经消协初步审查之后决定是否受理,通过调查核实,最后再将双方召集在一起进行调解。

新机制推行之后,出现消费纠纷,消费者可以先到该商场设立的消费投诉和解部门请求和解,由和解部门居中调解消费者和销售方的纠纷,达成和解协议。如此一来,将大大减少中间程序,提高维权效率。”德州市消保委有关人士说。

假冒品牌造出新“产品”

安利公司真假对比台帮你识假货

本报3月15日讯(记者 杨金涛) 15日11时许,3·15纪念大会现场,安利德州分公司搭建的现场咨询台前,安利工作人员正拿着真货和假货,向市民做对比讲解,“这个润肤霜,我们安利连生产都没生产过,竟然还有卖的!”

“这个是假的吗?怎么和真的没什么两样啊?”15日11时许,市民李女士拿着一款安利的沐浴液向工作人员咨询。据现场安利德州分公司负责人介绍,目前德州市场上,存在一些假冒安利产品,消费者很难从产品外表进行

辨别真伪。这就要提醒消费者一定要通过正规渠道来购买,不要贪图便宜,“我们安利产品都是全国统一价,不可能降价销售。”

与此同时,近日,“3·15世界消费者权益保护日”到来之际,针对网上安利产品假货猖獗现象,安利(中国)日用品有限公司发出消费警示,提醒消费者网上售卖的安利产品近半是假货,目前安利仅通过自营店铺和营销人员销售产品,呼吁广大消费者通过正确渠道购买正品,以免上当受骗。

德州消费者可通过正规渠道购买

安利产品,不仅可以保证产品质量,而且还能免费享受安利个性化的全程优质服务。第一,公司覆盖638个城市的复合式家居送货服务与直销员上门服务相结合,保证了消费者方便快捷地拿到产品。第二,广大安利营销人员既是安利销售产品的主渠道,也是安利服务顾客的中坚力量,这些营养、美容等方面的专业人才,能够为消费者提供更加贴心的个性化优质服务。第三,为充分保障消费者权益,安利坚持30天购物保障机制,因此赢得了广大消费者的信赖。



消费者在安利展台前进行咨询。