

遇恶意投诉工商也很无奈

部分区县实行实名制举报, 举报时最好提供证据

文/片 本报记者 张汝树 通讯员 李扬 尹胜涛

市民权益被侵犯找工商维权, 已经被越来越多的消费者所接受, 工商部门也因此成了市民维权的娘家人, 而根据各级工商局和工商所反映的情况来看, 有部分消费者打着维权的幌子, 进行恶意投诉和举报, 而这种情况工商部门也很无奈。

手机质量差? 原是自己摔的

近日, 消费者翟先生在淄川某商厦以1200元的价格购买一款“奥乐”牌手机, 使用几天后发现手机密封不严, 粉尘进入到屏幕, 影响视觉效果, 在要求商厦维修被拒绝后, 拨打“12315”电话。

接转办单后, 淄川工商分局淄川工商所执法人员立即电话联系到消费者翟先生, 要求其携带“问题手机”及购机发票到工商所进行核实。经查, 执法人员发现手机屏幕出现大小裂痕数十处, 初步怀疑是人为摔坏所致。

在执法人员询问下, 翟先生承认手机确实是两口子吵架时摔坏的。执法人员对翟某隐瞒事实真相进行投诉的行为给予批评, 教育消费者要如实投诉。除了这个案例, 淄川工商还遇到了一起由同行竞争而引起的恶意投诉和一起子虚乌有的超市商品假冒伪劣案。



▲工商部门工作人员在投诉受理现场接受市民投诉。

●延伸阅读:

恶意投诉暂无惩罚措施

记者采访中了解到, 基层工商所在接到当地辖区投诉时, 有些是需要出现场处理的, 而处理的如果是这种恶性竞争、子虚乌有的投诉时, 这一天可能就白跑了, 浪费人力物力。

据市12315工作人员介绍,

他们也接到过一些恶意投诉, 多是恶性竞争和造谣生事的。工作人员说, 投诉营业执照的话还好说, 可以进行查询, 而其他类的投诉仅通过电话则无法分辨, “即便是市民举报某种产品质量伪劣, 查实之后该投诉

虚假的, 工商部门对投诉方也没有具体的惩罚措施”, 而且这种情况也不好确认就是恶意投诉。

沂源县工商局基层工商所工作人员说, “他们也曾遇到过这种情况, 但都没有更好的办法”。

●应对措施:

恶意投诉 或被行政约谈

基层工商所受理的12315申诉举报电话存在一些虚假、恶意的不实信息, 占用了执法维权资源, 浪费了国家行政资源, 对此, 有专业人士提出消费者要负责人举报、投诉, 最好能在举报时提供证据。

桓台县工商局消保科工作人员说, 工商部门在接诉时应该有个初步判定, 这种恶意的投诉一般提供不出有效证据, 也不存在权益受到侵害的问题, 所以接诉时候可以通过一些迹象做出初判。

该工作人员说, 依法调查查证不属实的, 应对其加强合理维权教育, 如果是竞争对手之间的恶意投诉, 在确认事实无误的情况下, 可以采取行政约谈方式进行警示。

周村消保委负责人也介绍说, 消费者投诉时要求保密个人信息是可以的, 但应该实名实名举报, 留下联系方式, 这也是一种负责任的投诉态度, 举报时应该提供相应的线索或者证据。目前他们正在尝试这种做法。

市工商局12315工作人员也提出了一种想法, 在确认是恶意投诉的情况下, 也可与警方取得联系, 处理可以确认的严重的恶意投诉情况。

滨海看楼车即将启动

主办: 齐鲁晚报

报名电话: 61 20599

渴望在海边有一套舒适居所, 伴着徐徐的海风, 在大海的浪涛声中与家人一起散步, 感受海边生活的幸福。大海、阳光、沙滩、海鲜, 滨海的魅力在今春为您绽放。

由齐鲁晚报《今日淄博》组织的滨海看楼车即将发出。我们将开通威海、日照、烟台等地的看房直通车。有在沿海置业安家需求的读者, 可以电话报名。告知我们您的置业需求, 例如户型、面积、价格、生活配套等, 我们将按照您的需求有针对性的安排看楼项目。