

3·15

您关注的就是我们要报道的

我行动

24小时热线

96706315

省工商、质监、消协做客本报为消费者在线答疑

## 职业打假人同样受消法保护

从超市买到假货是向超市还是厂家索赔?网上购物被骗了,要怎样便捷维权?知假买假受不受法律保护?新消法对这些情况都有怎样的规定?

13日上午,本报邀请省工商局、省质监局、省消费者协会的工作人员做客本报呼叫中心,为读者解读新消法,接受读者的消费权益咨询。一个半小时里,工作人员通过电话、微博、微信答复读者疑问50多条,涉及虚假宣传、电梯安全、汽车三包、代购涉假等多个领域。

本报记者 林媛媛 李虎  
实习生 万汶柳 马文文



省工商局消保处处长李培杰接听并解答读者的疑问。 本报记者 戴伟 摄

4

### 不合格产品信息 平时从哪儿查?

13日,本报刊登了省质监局公布的抽检不合格产品名录。对此,部分读者拨打96706询问,类似的信息平时可以从哪里看到?产品不合格,厂家会受到什么处罚?

“产品抽检作为省质监局的重要工作之一,其结果都会公布。”省质监局工作人员介绍,抽检结果一般在省质监局官方网站上公布,消费者可以登录查看。据介绍,去年省质监局共抽查了2535家企业生产的2999批次产品,合格2529批次,产品抽样合格率为84.3%。

“今后,省质监局将加大对不合格产品的公开曝光力度,通过与媒体合作,让消费者更便捷地了解抽查结果。”这位工作人员表示,质监局的产品抽查重点是与消费者密切相关的产品,新政策实施、社会热点涉及的产品和近年来监督抽查合格率较低的产品,而在受检企业的选择上,以质量不稳定的中小企业和有过监督抽查不合格记录的企业为主。

省质监局稽查局副局长王景涛表示,不合格产品不仅仅要曝光,还要强化后续处理。对产品质量不合格的企业,稽查局会依法处理,有效震慑不合格企业的违法行为。

## 1 商家不赔职业打假人合理吗?

“职业打假人也是购买者,作为购买者,他就受到消法的保护。”省工商局消保处处长李培杰说,职业打假人知假买假的行为一样受法律保护。

李培杰说,上个月最高法

院发布的一个指导性案例中,消费者购买的15包香肠涉嫌过期,经营者以消费者是职业打假人为由提出抗诉,但法律最终判定该抗诉无效。

省消协投诉部工作人员宋文峰表示,对涉及职业打假人

的消费投诉,消协一般都按照普通消费者进行处理。“无论是谁,只要是实施了购买行为,就具备了消费者的身份,其购买行为就受到消法保护。”宋文峰说。

律师唐雪宇认为,之所以

将知假买假者列入法律的保护范围,主要是考虑知假买假者虽然主观上是为了牟利,但客观上确有净化市场的效果,其对于打击无良商家、抑制制假售假行为有着积极的社会意义。

## 2 超市把售假责任推给厂家咋维权?

在超市买到假冒伪劣食品之后,应该向厂家还是超市提出维权申请?菏泽一位消费者拨打电话反映,她在当地一家超市买到了变质食品,向超市投诉,超市却让她去找厂家索赔。对此,李培杰表示,这样的情况,厂家和超市都要负责

任。

“根据《食品安全法》第39条,食品经营者应当建立并执行食品进货查验制度。超市作为经营者,有义务保证其所销售的产品质量合格。”李培杰说,去年3月,省工商局开展了以食品经营者进货检验食品合

格证或合格印章等合格证明文件为核心内容的食品质量准入试点工作。

“我们约谈商场、超市,要求他们严格按照要求进货,这样他们就会倒逼生产企业按照食品质量准入的要求供应食品。”李培杰说,去年7月底之

前,山东各地已经组织2000平方米以上的大型商场、超市,试点开展5大类食品质量准入试点工作,分别是乳制品、酒类、食用油、调味品和饮料。“以后,这个工作将继续扩大,更多种类的食品、更多的超市都会被纳入。”

## 3 网上买到假货,怎样索赔更方便?

“我前几天在淘宝网上代购了一双法国名牌鞋,但我怀疑是假货,我该怎么处理?”13日,一位读者致电96706咨询,希望能得到省消协的帮助。

省消协工作人员张有文答复说,最简单有效的办法是通过淘宝网客服中心举报该卖家,并申请维权。“这位消费者

首先要证明这双鞋是假冒伪劣产品。”宋文峰说,如果淘宝客服不能顺利解决,消费者可以再向消协投诉。

张有文说,近年来因网购产生的纠纷投诉增长很快,而且涉及事件非常复杂。“网购投诉的问题主要包括网上广告难辨真伪、商品质量难以保证、货款支

付存在风险,物流配送问题时有发生、售后服务很难到位等。”

说起网购维权,张有文坦言比较困难。“网购关系中,经营者和消费者地域间隔远,给维权造成一定难度,有时候网络经营者都非常困难。”张有文介绍,一般情况下,消协会通过跟网站、经营者所在地消协合

作等方式,帮消费者维权。

“至于代购,除了我国港澳台我们能寻求当地消费者维权组织帮助外,国外维权非常困难。”张有文建议消费者网购时,首先要查证相关网店卖家的资质,谨慎甄别网上商品,留心售后服务,并选择安全的付款方式。



三部门一个半小时内接听了读者50多个电话。

本报记者 戴伟 摄

### 建行龙卡分期付款优惠车型介绍第2季

(东风本田、长安马自达、吉利汽车)

## 用建行的钱 买自己的车

建设银行山东省分行作为齐鲁车展唯一指定合作银行,将继续携特色业务——“建行龙卡购车分期付款”入驻车展,为广大消费者实现购车梦。建行与众多汽车厂家签定了“总对总”合作协议,通过厂家贴息的方式为分期付款客户提供优惠手续费率,甚至零手续费率,真正实现了无利息贷款买车。

目前优惠手续费率涵盖60多个热销汽车品牌。

东风本田

思域、思铭、思铂睿、杰德12个月分期付款零利息零手续费,24个月、36个月优惠手续费。

长安马自达

Mazda3星骋全系、Mazda3延长款12个月分期付款零利息零手续费,24个月、36个月优惠手续费。

吉利汽车

全球鹰、帝豪、英伦汽车全系车型12个月分期付款零利息零手续费,24个月、36个月优惠手续费。

以上优惠政策详询:95533

中国建设银行  
China Construction Bank

客户服务热线:95533

网址:www.ccb.com

手机网站网址:m.ccb.com