



“人为损坏”凭啥商家说了算？

正当维权消费者不应“怕麻烦”

新买的剃须刀用了没几天,便开始发出严重噪音,同时刀头也出现了问题,去专柜换货,商家却称是“人为损坏”。小件家电维修难,成为消费市场的普遍问题。近日,市民窦先生便在市场监管人员的帮助下,顺利维护自己的正当权益。

本报记者 王帅
通讯员 李景鹏 杨静

称人为损坏 却不出具书面报告

今年3月中旬窦先生花费220元从章丘某大型商场的飞利浦专柜购买了一款双头电动剃须刀。本以为在大商场购买了大品牌,应该有质量保证,可没想到,窦先生买回的剃须刀只用了几次,便发现机器使用时开始发出严重的噪音,同时剃须刀的一个刀头转动也出现了问题。

随后,窦先生来到专柜,希望商家退货或者换货,可是商家却态度强硬,称剃须刀损坏是人为造成的,无法更换或退货,如果窦先生要修理的话,需要自己支付80元更换刀头的费用。

“我这剃须刀没磕也没碰,为什么说是我人为造成的?”窦先生不理解,希望商家给予处理。商家为了证实造成剃须刀故障的原因,联系了飞利浦售后维修人员进行检测,随后,窦先生得到商家的答

复,称维修人员确定“是人为原因造成的”,但并未出具书面检测结果。

对于这个结果,窦先生认为,售后维修跟卖家是一体的,谁都不会愿意主动为劣质商品买单,同时,口头表示商品问题是人为原因,却不能拿出书面的检测报告,让人难以信服。

协商调解后 商家免费修理

无奈之下,窦先生拨打了消费者投诉举报热线。接到投诉后,章丘市市场监督管理局的工作人员仔细了解了买卖双方的意见,并查看了剃须刀的外壳、刀头。

工作人员认为,剃须刀外表没有任何外伤痕迹,同时刀头有护罩保护,很难受到磕碰。对此,商家以“人为损坏”为由拒绝免费给消费者提供维修,且未能提供商品出现问题的书面检测报告,不能作为处理依据。

同时,消费者表示,即使商家出具检测报告,也无法信服,消费者愿意进行专业检测,以

确定是否为人为原因造成。针对双方的不同意见,工作人员分别进行了解释、告知。一方面商家应协调厂家,出具商品问题鉴定报告,详细说明商品存在的问题,出现原因以及鉴定过程,另一方面,消费者对鉴定结果质疑的,可由国家认定的检验检测机构进行检测,检测费用由消费者支付。

记者了解到,若检测出商品本身存在质量问题,则商家不仅要承担检测费用,并且面临承担出售不合格产品和提供虚假检测报告的法律风险。

最终,商家同意联系生产厂家,为窦先生购买的剃须刀进行免费维修。

维权成本高 消费者处弱势

“消费者与经营者在商品、服务的交易中理应是平等、公正的,但由于双方信息技术不对称,消费者总体上处于劣势地位。”一名具有多年消费调解经验的消协工作人员告诉记者,在维权过程中,举证难、鉴定难、诉讼难推高

了消费者维权的成本,让消费者望而却步,进而“便宜”了商家。

据了解,目前按照国内小家电市场一般的维权流程,消费者不仅需要提供购物票据及各类凭证,打电话、跑商家更是家常便饭。而因章丘市场上大多数商家无法对商品故障进行鉴定、维修,还需将商品送到济南,浪费时间不说,路费、鉴定费算下来,也是一笔不小的开支。用消费者郭先生的话说,“有那钱我都能再买一个了,实在折腾不起。”

相比于机动车、计算机、电冰箱、空调等耐用大家电来说,消费者对小家电的投诉并不少见。新消法中规定,对耐用商品或装饰装修等服务,消费者在规定期限内发现瑕疵,并有争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。而这一规定,尚未覆盖到小家电消费者。

业内人士透露,对于小件家电的顾客投诉问题,大多经营者摸准了消费者“怕麻烦”、“不愿出钱鉴定”的心理,能推便推,很少主动承认己方存在问题。而真正“较真”的顾客反而能够顺利维权。

交警部门严查 七类重点车辆



交警查扣涉嫌涉证摩托车。

本报4月23日讯(记者 王帅 通讯员 郑辉 马汉涛) 4月22日,记者获悉,章丘市公安局交警大队组织开展“七类重点车辆、七种违法行为”专项整治行动,深入开展“对生命安全负责,向交通事故宣战”工作,确保道路交通安全形势平稳。

据了解,在该项行动中,交警部门加强国省道、县乡道路、农村群众出行集中道路以及事故多发道路等重点道路的巡逻管控,设置临时检查点,以客车、货车、危化品运输、校车、农村面包车、渣土车、低速载货汽车等“七类重点车辆”为重点,严查超员、超速、超载、疲劳驾驶、酒驾、毒驾、涉牌涉证等“七种违法行为”。

据统计,目前行动共查处超员面包车11辆,超载大货车23辆,酒后驾驶8人,无证驾驶1人,查扣涉牌涉证摩托车30辆。

电梯困人 须三十分钟内赶到

本报4月23日讯(记者 王帅) 近日记者获悉,章丘市市场监督管理局部署了章丘市电梯安全监管大会战专项行动,将通过自查自纠、重点督察、挂牌督办等形式,确保电梯使用安全,该活动为期一年。

据了解,目前章丘市特种设备总量为13940台,使用单位1753家,其中电梯使用单位203家,全市电梯1623台,将近七成的电梯用于居民住宅楼。据章丘市市场监管局相关负责人介绍,在八大类特种设备中,电梯是增速最快的,而近几年随着电梯与人们生活越来越密切,对于电梯问题的投诉也不断增加。

“从全市整体情况来看,章丘没有一例‘三无电梯’,每部电梯都能确保有维保单位负责维护保养。”市场监管局特种设备安全监察科科长高林表示,在日常生活,市民乘坐电梯较常遇到的情况就是电梯困人,如果电梯困人达到半个小时以上,则成为事故。“一旦发生电梯困人事故,我们要求维保人员必须在三十分钟内赶到并进行处理。”据了解,在电梯安全监管专项行动中,监察人员将随机抽查各在用电梯,并拨打电梯维护电话,查验维护人员到达现场的时间,以确保电梯出现紧急情况时,能够得到及时有效的处理。

记者了解到,结合电梯风险排查和隐患排查,监管部门将深化电梯安全监管改革创新,构建长效机制。在专项行动中,监管部门按照“一梯一表”的形式督促维保单位定期自查,并对存在问题的电梯逐台建档,确保电梯使用单位和维保单位尽快制定整改方案,消除隐患。同时,监管部门将推动老旧电梯更新改造工作,加快电梯应急处置能力建设,预防和减少事故,并进一步推动完善维修资金便捷使用、电梯更新改造修理评价、电梯安全主体责任等机制。

据介绍,章丘目前有40余家电梯维保单位,为不同的电梯使用单位提供电梯维护保养。在会战行动中,监管部门将进一步落实电梯使用单位安全主体责任、电梯管理制度和操作规程,未经检验或检验不合格的电梯坚决禁止投入使用。

严防禽流感

为做好人感染H7N9禽流感疫情联防联控工作,章丘市食品药品监督管理局曹范食药所联合镇食安办、市场监管所、畜牧兽医等部门,对辖区内禽类加工经营摊位、烤禽卤味摊店进行检查。

本报记者 王帅
通讯员 李梦 李大勇 摄影报道



40辆新能源公交车投入使用

章丘老旧公交车“旧貌换新颜”

本报4月23日讯(记者 支倩倩 通讯员 常景根) 为进一步加大运力投放,完善公交设施,4月23日,章丘投资1500万购买的40辆LNG新能源公交车全部投入运营,主要用于替换城区线路中运力弱、污染重的老旧公交车。

在章丘汽车站记者看到,十余台新能源公交车整齐排列,车身外观为蓝白相间颜色,长9米,车内安装了移动电视,顶部采用铝合金材质的隔音罩,为乘客提供了宽敞、明亮、舒服的乘车环境。“新车干净明亮、噪音小,坐起来非常

舒服。”市民张女士说,之前坐老旧3路车人多、拥挤,车又旧,坐一路下来憋得喘不过气,现在换的新车宽敞明亮,一路上舒适许多,心情也好了。

记者获悉,此次投入使用的40辆营运车辆全部使用LNG液化天然气,用油都是LNG液化天然气,比柴油车减少了90%左右的污染物排放,相比其他能源(汽油、柴油)公交车在环保性、经济性和安全性等方面有明显优势,堪称最低碳环保的公交车。

有五年公交驾龄的王乃泉看到自己的“座驾”就像自己的孩子一样,不停地擦拭着公交车。“第一次开新车,很高兴啊!好好工作努力给咱章丘的市民创造良好的乘车环境。”王乃泉表示,新车用的都是LNG液化天然气,以前的车

都用柴油,虽然还有点手生,但这种车环保,首次开新车的王乃泉师傅不停地为新车点赞。

记者了解到,2008年困扰多年的城市公交体制改革在章丘率先试水,使得章丘成为全省乃至全国县级城市公交改革成功的样板,不少地区纷纷前来学习“章丘经验”。如今七年的时间,章丘公交公司共拥有11条城市公交线路,2条晚间线路,5条城乡公交线路,4条镇村公交线路。153辆公交车中,有100辆是环保车型。

为推进城乡公交一体化,目前章丘20个镇街中公交已覆盖明水、双山、枣园、龙山、相公、普集、官庄、埠村、刁镇、辛寨等15个镇街,2016年年底将实现全市城乡公交全覆盖。



整装待发的新能源公交车。