

昨天,市工商局 12315 投诉中心负责人做客本报政风行风热线

8 月份消费者投诉较以往基本持平

政风行风 热线

2628110
114 转 政风行风热线

市纠风办 京九晚报 联办

第 264 期
关注消费者权益

本报讯 节日期间,走亲访友免不了要送一些礼品作为心意。为了让消费者购买到放心的商品,我市工商部门都开展了哪些活动?与去年相比,今年的消费投诉情况又如何?昨天上午,本报政风行风热线请来市工商局 12315 投诉中心相关负责人做客热线,受理群众投诉,为消费者在消费中的疑惑进行解答。

市工商局 12315 投诉中心主任许玉旻说,“双节”期间食品消费集中,做好“双节”期间食品市场监管工

作,对维护市场秩序和社会和谐稳定具有重要意义。近段时间,工商部门集中开展了中秋节月饼市场和国庆节食品市场专项执法检查。加强了对商场、超市、批发市场、集贸市场和食品店的监督检查,严厉打击销售不合格食品和伪劣食品的违法行为,切实维护食品市场的秩序。

与以往相比,今年的消费投诉情况如何?许玉旻介绍说,今年上半年,我市 12315 共受理消费者来电、短信、来访、来函 2383 起。其中咨询

1899 人次,占 79.7%;申诉 270 起,占 11.3%;举报 214 起,占 9.0%。对 270 起申诉已全部进行了处理,调解成功 252 起,调解成功率 93.3%,加倍赔偿金额 0.92 万元,为消费者挽回经济损失 116.3 万元。

仅今年 8 月份,全市 12315 机构共受理咨询、申诉、举报 828 起。其中咨询 676 起、申诉 90 起、举报 62 起,已对 90 起申诉全部进行了处理,办结 74 起,办结率为 82.2%,共为消费者挽回经济损失 12.5 万元。

“从投诉情况来看,上月经济违法行为呈以下特点:1.涉嫌举报售假行为共 29 起,排名位居第一,其中烟酒饮料食品类 14 起、日用百货类 5 起、农业生产资料类 3 起、家用电子电器类 3 起、其他 4 起。2.涉嫌举报无照经营行为 26 起,其中黑网吧 10 起、其他无照经营 16 起。3.涉嫌违法广告案件 3 起、商标案件 2 起、其他案件 2 起。与以往相比,投诉情况基本持平。”许玉旻说。

晚报记者 徐莹

【部门行动】

“双节”期间 严查高端白酒市场

本报讯 昨天,家住睢阳区北海路的刘先生来电咨询,节假日走亲访友,白酒一直是礼品中的“宠儿”,一些不法分子也借机发财,以次充好,蒙骗消费者。对于白酒市场的监管,工商部门都采取了哪些措施呢?

市工商局 12315 投诉中心主任许玉旻说,前段时间,工商部门在全市范围内组织开展了一次高端白酒市场专项整治行动,以茅台、五粮液、洋河、泸州老窖、剑南春等白酒为检查重点,对全市经营高端白酒的专卖店、名烟名酒店、大型商场超市、酒类批发市场进行了专项整治。活动中现场鉴定茅台、五粮液等高端白酒 8950 件,经过

鉴定的高端白酒总价 1730 万元,其中查处假冒高端白酒 250 件、侵权高端白酒 588 件,案值 157 万元,在白酒销售行业引起了不小的震动。

据介绍,在此次整治活动中,工商部门主动与知名企业联系,由知名企业派出技术人员,协助工商机关进行打假,形成了政企联动、巡回执法的打假专项执法“狙击”模式,这一模式充分发挥生产企业在识假辨假、踩点摸排、追根溯源等方面的优势,减少了环节,节约了时间,增强了执法的时效性,提高了执法效果,建立了工商机关与生产企业打假维权协作机制。

晚报记者 徐莹



昨天,市工商局执法人员对八一路小学周边的食品经营店进行了重点检查,仔细查看是否存在“三无”、过期、无 QS 标志食品,对涉嫌不合格的食品立即做下架处理,对“三无”等食品一律依法责令退出市场。

晚报首席记者 魏文慧 摄

下发明电 开展地沟油专项整治

本报讯 昨天,记者从值班嘉宾处了解到,根据省工商部门安排,近段时间,我市工商部门对全市销售地沟油等违法行为进行了专项执法行动,并配合相关部门,对重点区域、重点场所进行了清查。

市工商局 12315 投诉中心主任许玉旻说,前段时间,工商部门再次下发《有关问题乳粉清缴销毁和餐厨废弃油脂监管整治工作的紧急通知》的明电,对餐厨废弃油脂以及散装食用油经销商专项整治进行部署,以基层工商所为单位,对辖区食用油经营户进行调查摸底,对食用油批发商登记建档,督促食用油批发商落实进货查验记录义务,弄清食用油的来源渠道。

明电还明确指出,要严厉打击销售地沟油和非正规渠道购进食用油的行为,打击违法收集加工餐厨废弃油脂行为,仔细排查和清理非法收集、提炼地沟油、泔水油的窝点。

“对涉嫌违法犯罪的,依法移送司法机关,追究其刑事责任。”许玉旻说,“前段时间,市工商局主管副局长江洪带领消保等科室有关人员,对商丘农产品中心批发市场内的散装食用油经营户进行了暗访检查,对部分商户存在进货查验票据不全、环境卫生差等现象进行了指导教育,并要求辖区工商所督促其改正,“地沟油”专项治理行动取得明显成效。”

晚报记者 徐莹

■值班嘉宾:

市工商局 12315 投诉中心主任 许玉旻
市工商局 12315 投诉中心副主任 邢娜
市工商局 12315 投诉中心科员 杨静



值班嘉宾在接听读者来电。 晚报首席记者 魏文慧 摄

街头购物,“特价”“处理”要分清

本报讯 昨天上午,家住团结路的刘女士来电反映,前几天她逛街时发现一家服装店在打折,不少人在选购,她上前一看款式还不错,就挑了一件。可晚上回家试穿时发现,衣服上有一块污渍,于是她找到商家要求退货,商家称处理商品概不退换。“特价商品不是也应该有‘三包’吗?商家这种做法合理吗?”刘女士问。

“其实,刘女士遇到的这种情况,是因为没有分清‘特价商品’和‘处理商品’这两个概念,而一些商家正是利用了这一点。”市工商局 12315 投

诉中心主任许玉旻说。按规定,对“特价商品”,经营者应按国家相关规定承担包修、包退、包换责任,不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。而对于“处理商品”商家则不承担包修、包退、包换或其他责任,因为“处理商品”本身就是指那些有质量瑕疵或其他问题而滞销,经商家向消费者说明并进行了降价处理的商品。这样的商品因消费者事先已从商家介绍中知其问题所在并能接受,所以不退不换。

换季或节日期间,一些商家往往会以清仓、调整为名,开展甩卖促销活动。许玉旻提醒说,消费者要慎购“处理商品”。在消费前对购买的商品或接受的服务应有一定程度的了解,履行好自己的知情权和选择权。购买打折商品,要主动询问商家有无“三包”服务,并主动索要购货凭证,查看发票正面是否标有“处理商品”字样,如果有,应向清楚处理的原因。消费者还应仔细查看发票的具体内容,以免遭到“暗算”,却又投诉无门。

晚报记者 宋云层

电视购物,必须冷静、理智对待

本报讯 近几年,电视购物作为非现场购物模式已逐渐出现在人们的日常生活中。昨天,不少读者打来电话咨询,电视购物广告中的宣传听着非常让人心动,这类广告是否真实可信?消费者在选择购买这类商品时应该注意什么?对于类似问题,市工商局 12315 投诉中心主任许玉旻明确表示,消费者最好不要轻易选择电视购物。

有报道称,电视上明明说的是“真金”、“真钻”,可当消费者通过电视购物买到手里时却发现,所谓钻石只是成本几元钱的工业用钻,所谓真

金根本检测不到金,这是诸多电视购物者遇到的共性问题。“我个人认为,消费者应该谨慎对待电视购物,不要完全听信其宣传的商品功效,不要盲目与商家发生交易行为。”许玉旻说,如果确实想要参与电视购物,消费者在决定订货之前应该详细了解商家的信息。多数电视购物的广告都会夸大宣传其产品的功效,冲击观众的视听极限,以求达到吸引消费者购买的目的。对此,消费者应保持清醒的头脑,一定要争取先验货再付款。商家或快递员不准予验货的,应拒绝签收。一旦发现货品、货号不对或伪劣

产品,应及时向工商部门投诉。

许玉旻同时表示,由于电视购物交易方式的特殊性以及对其监管的制度缺陷,消费者维权困难的现象正日益凸显。消费者通过电视购物购买到商品后,发现质量不合格却难以退货的情况时有发生。出现这类情况的原因在于,电视购物为非现场购物模式,不存在具体实质性的被投诉方。所以,即使消费者对产品或服务不满意,也可能投诉无门。在此提醒广大消费者,面对电视购物,必须冷静、理智地对待。

晚报记者 宋云层