

去年我市共受理 各类消费投诉近 2 万人次

家电、百货和服务类投诉较多

家电、百货类 是投诉焦点

■记者蒙丽娜 通讯员唐有军

本报讯 昨日,记者从市消费者委员会了解到,去年我市共接待消费者投诉近 2 万人次;受理投诉 2425 件,已解决 2400 件,解决率达 99%,为消费者挽回经济损失 117 万元;支持消费者起诉 11 件;提供案件后政府罚没 32 万元。

按投诉类别分析,家电、百货和服务类投诉相对集中,共 1889 起,占总投诉量的 77%;百货类投诉主要集中在食品、衣服鞋帽和化妆品方面;服务类投诉主要集中在通讯、快递、美容美发、洗衣等方面,共 513 宗,占投诉总量的 21%。

按投诉性质分析,质量、价格、假冒和合同方面较为集中,占总投诉量的 42.5%,其中家电和公共场所的安全问题不容忽视。

据市消委工作人员介绍,去年全市消费投诉焦点仍集中在家电、百货类。其中手机质量投诉最为突出。全年共受理手机投诉 121 件,占投诉总量的 5%。针对这个问题,虽然国家出台了《手机“三包”规定》,但未能让投诉量降低。经调查分析,投诉的主要问题有:1、非品牌手机的质量相对不稳定,易出现功能错乱、信号微弱等故障。2、假冒问题突出。这类手机的款式新颖、价格便宜,但故障率极高。3、手机维修费用无标准。手机维修价格偏高,而且各维修点收费不一,价格混乱。

另外,数码电子产品类投诉增多,去年共投诉 79 起,比上年多 6 起,主要问题是数码产品“三包”纠纷。由于《部分商品修理更

换退货责任规定》出台较早,未涉及到数码类产品,所以无法依据《规定》实行“三包”保障,只能依据厂家或商家购买时的售后服务承诺执行,且每个品牌的产品售后承诺不尽相同,对调解工作造成很大难度。如《规定》中对电视机的保修规定:整机保修一年,显像管、集成电路等主要部件保修三年,但现时流行的高清、液晶、等离子电视机的构造是没有显像管部件的,就是一个等离子电视屏,商家认为不属于主要部件,部分消费者使用一年多出现质量问题,却只能自费维修。

食品安全投诉 有所下降

去年,市消委共受理食品安全投诉 90 起,比上年同期下降 21%,投诉主要集中在城乡结合部和地区和学校周边商店。投诉的问题主要是:1、“不干不净”。主要症状为卫生指标超标,菌落总数、大肠杆菌群等超出国家强制性标准的规定。2、“乱添乱加”。主要症状为使用禁止添加的食品添加剂。3、“不明不白”。食品标签不规范;标签无生产日期;质量等级与标签明示等

级不符;标签标注产地与实际不符,冒充原产地域产品名称。甚至许多小副食属于“三无”食品,对消费者的身体健康造成极大威胁。

据介绍,去年非 B 瓶啤酒瓶爆炸伤人事件时有发生,去年共受理、处理非 B 瓶啤酒瓶爆炸事故 16 起。

保健品虚假宣传 投诉较多

去年,市消委共受理 12 起老年保健品虚假宣传投诉,问题主要集中在这几个方面:1、保健品与医疗器械概念混乱。部分厂家非法进行保健品概念的炒作,保健品打医疗器械擦边球的事时有发生。2、保健品违规销售扰乱市场。一些不法经营者开展一些健康咨询、保健品赠送等活动,打着“健康、高科技”的旗号,并用“托儿”现身说法。然后免费查血糖等,一滴血给你查全身疾病,最后兜售五花八门的所谓“新概念”保健品,费用少则几百元,多则上万元,造成老年消费者经不住“推销人员”花言巧语的诱惑而上当受骗。此类事件在我市屡有发生。

服务设施不到位 导致消费者受伤

去年,市消委共接到 10 起老年消费者在公共消费场所购买商品和接受服务时摔伤的投诉,经过市消委调查分析,主要原因是经营场所服务设施、防范措施不到位,而老年消费者行动不便又无人陪同,客观上存在摔伤隐患。

针对以上消费投诉情况,市消委工作人员提醒市民,选购食品时,尽量到大型超市购买并且要查看包装上是否标明厂名、厂址、有效日期和生产日期,注意是否有“QS”认证标志;保健用品的虚假宣传和质量问题,不仅影响了老百姓的健康和正常生活,也扰乱了市场秩序,希望职能部门加大整治力度,建立健全相关法律法规。消费者也要树立科学的消费观,提高法规意识,依法抵制部分保健品的虚假宣传;老人或小孩进入商场、餐饮店、银行等场所,最好有家人陪同。消费者要注意公共消费场所的提示,加强自我保护;经营企业也要切实加强有关设施的管理,对可能发生意外的地方要采取防范措施,为消费者提供安全的消费环境。



如此“山寨”手机： 先是按键失灵 后来变成“哑巴”

■通讯员李绍龙

本报讯 手机店销售“山寨”手机,不仅双倍赔偿消费者损失,还受到工商部门的处罚。日前,在房县工商局的主持下,一起因手机质量的投诉得到圆满处理。

张先生家住房县城关镇。今年 1 月,他花费 1200 元在县城一家手机店购买了某品牌手机 1 部。谁知一个月不到,手机先后出现过按键失灵、声音太小、有杂音、接听不进来等问题。到后来,手机完全没了声音,不能使用。张先生遂找到手机店老板要求退机,店主黄某提出要扣 500 元的订机费,张先生不服,向房县工商局投诉。工商执法人员接到投诉后立即展开调查,并在黄某的店内又查获同样的手机 3 部,执法人员以涉嫌质量问题对手机予以扣押。经法定机构检测,这些手机全是翻新的“山寨”机,机芯是旧货。根据《消费者权益保护法》的规定,工商执法人员责令黄某双倍退还消费者购机款,并依法对其欺诈行为进行处罚。

市质监局 开展专项检查 维护消费者权益

■记者刘煥俊
通讯员郭社平 贾晓婧

本报讯 为迎接 3·15 消费者权益日,从 3 月 14 日起,市质监局启动“质量安全惠民,服务‘三农’兴企”专项检查活动,对全市范围内食品、特种设备、计量器具、能源效率标识产品及农资产品进行大规模专项检查和整治。

农资打假专项检查:对城乡结合部生产和销售(农资)企业、城区农资仓库进行全面检查,重点检查制售假种子、劣质化肥、不合格的农药;组织农资生产、经销企业和家电下乡中标企业签订产品质量诚信承诺书;对家电(汽摩)下乡产品严把质量关,重点查处翻新及非法加工组装废旧家电产品及汽车、摩托车等违法行为。

食品安全检查:对城区纯净水、乳制品、豆制品、蜂产品、酱腌菜、淀粉、糕点等七类产品及生产上述产品使用的食品添加剂、着色剂、防腐剂、包装容器、洗涤剂、消毒剂等进行拉网式检查。

特种设备安全检查:对液化气站、酒店、宾馆、商场等公共场所的特种设备进行检查、检测,及时排除安全隐患,重点开展起重机械、气瓶的专项检查和整治。

集贸市场计量专项检查:对市场主办单位使用的公用计量器具、经销者使用的计量器具进行专项检查,严厉打击“黑心秤”。

能源效率标识产品专项检查:对纳入《中华人民共和国实行能源效率标识的产品目录》内的产品的能效标识使用情况开展专项检查。



3 月 14 日,南京烟草专卖局的工作人员(左)向市民讲解假烟的辨别方法。

当日,江苏省暨南京市工商、质监、消协、企业代表、行业协会等相关部门在南京新街口

正洪街广场联合举行纪念 3·15 国际消费者权益日活动。(据新华社)

我市开展消防产品打假行动

共缴获不合格消防产品 800 余件(套)

■见习记者黄娜 通讯员李镇海

本报讯 为整顿和规范消防产品市场秩序,净化十堰地区消防安全环境,连日来,十堰各县市消防大队根据十堰消防支队统一部署,迅速行动,联合质监部门全面开展消防产品监督检查,严厉打击消防产品违法行为。截至目前,全市共缴获各类不合格消防产品 800 余件(套),收到良好效果。

茅箭区 3 月 3 日以来,茅箭消防大队在全市范围内开展消防产品专项整治行动。在连续检查中发现,一些业主和施工队涉嫌违规销售和使用“三无”消防产品;有的场所违法销售消防产品;有的场所违法销售消防产品。检查人员依据《消防法》的有关规定,对经营和使用不合格消防产品的经营户和业主予以警告,没收所有不合格消防产品,对商户店内所有的非法应急照明灯具和疏散指示标志进行扣押、封存。截至 3 月 7 日,茅箭消防大队已

查处各类不合格消防产品 500 余件。

武当山特区 3 月 5 日,武当山消防大队防火监督检查人员对辖区内各类场所的消防产品安全进行检查。消防执法人员严格按照消防产品检验标准,认真仔细检查,不漏掉任何一件伪劣消防产品。对检查中发现的不合格产品,严格按照相关法律程序,该暂扣的暂扣,该没收的没收,该处罚的处罚,切实维护广大消费者的合法利益。当天共查处不合格消防产品 100 余件。

郧县 从 3 月 2 日开始,郧县消防大队联合质监、工商等部门成立执法专班,在全县范围内开展消防产品专项整治行动。此次行动以消防产品经营点、五金、灯具、水暖器材经销点等销售场所为重点,对明显假冒他人产品商标和包装的防火涂料产品,以及质量低劣的消防应急灯具、消火栓、消防水枪、消防水带、水枪接口等消防产品进行了集中清理整顿。该大队还利用电视、广播、网络等媒体,公布举

报电话,曝光违法场所,在城区醒目位置通过悬挂横幅、张贴标语、设立展板等形式,在全县大力营造浓厚宣传氛围。截至 3 月 6 日,县消防大队联合执法人员共检查单位 12 家,收缴不合格消防产品 135 件(套)。

竹山 3 月 4 日至 5 日,竹山消防大队深入县城宾馆、超市、商场等场所,对安装使用的消火栓、水枪、水带等产品进行随机抽取检查。检查产品是否符合市场准入制,是否符合国家标准和行业标准,消防产品是否合格。从检查情况看,总体良好,不过也有部分产品存在身份标识不合格等问题,针对以上问题,检查人员对使用不合格消防产品的单位责令限期改正,并对检查出的不合格产品进行了临时查封。

张湾、房县、十堰经济开发区 张湾、房县、十堰经济开发区消防大队也相继与当地工商、质监部门联合开展执法,对本辖区消防产品进行检查,切实有效地净化了消防产品市场。

城区销毁 近百万元 假劣药械

■记者蒙丽娜 通讯员周涛

本报讯 3 月 11 日,随着“轰”的一声巨响,在市食品药品监督管理局工作人员的监督下,一批价值近百万元的假冒伪劣、过期药品及医疗器械在浙江路刘家沟垃圾处理场被焚毁。市药监部门提示,购买药品应注意批准文号 and 包装说明等信息,遇到销售假药应尽快举报。

据介绍,这批假劣药械主要是药监部门在近两年来的药品稽查执法行动中查获的,也有一些是从开展家庭过期药品回收活动以及城区涉药企业自查清理出的过期药品,共 1.24 万个品种,价值达 94.73 万元。

据介绍,去年十堰城区共监督检查涉药械单位 1975 家,实现了市城区涉药单位监督检查全覆盖,查处各类制售假劣药械案件 201 件,涉案货值金额 33 万元,结案 189 件,受理市民举报投诉 51 件,其中通过举报查处了“妇炎舒胶囊”等假药,为市民挽回直接经济损失 1 万余元。

市食品药品监督管理局稽查分局局长廖毅告诉记者,目前,市面上的假冒伪劣药品明显减少,而假药在网上兜售、远程网购比较多见,一旦出现问题,追查起来十分困难,市民最好不要网上购买药品及医疗器械。他提醒,市民购买药品时,第一应注意看产品外包装是否完整,印刷是否清晰;第二看批准文号是否为“国药准字”,因为“健”、“消”等字样的产品以及化妆品是不允许标注治疗作用的;第三要看药品是否已过期,过期药品不仅延误病情,还会危害健康。另外,市民还应注意产品内包装,打开说明书阅读药品名称、成分、不良反应、厂家等信息是否与外包装一致,如果明显不符就是假药。一旦发现购买到了假药,市民可拨打 8675542 举报投诉。

新鞋不到两月就断帮： 找到店家理论 老板反说诬陷

■通讯员郎工

本报讯 购买皮鞋时,讲好 3 个月内若出现质量问题就包退包换。结果 2 个月不到,皮鞋真的出现了质量问题,找到商家时,对方却拒绝履行约定。近日,郧西县的消费者李某就遭遇到这样的事。

3 月 5 日,郧西县工商局 12315 消费者投诉举报中心接到家住郧西城关的李某投诉称,自己 1 月 26 日在城关镇一皮鞋专卖店花 150 元买了一双新皮鞋。买鞋时店老板承诺,三个月内出现断底、断帮、脱胶,一律包换。可是穿了不到两个月,鞋帮就断了,找到专卖店要求更换时,老板却说鞋子是消费者自己搞坏的,李某是在向店家“泼脏水”,拒绝退换。李某无奈,就向该县工商部门投诉。

接到投诉后,该中心派出工作人员和李某一道来到专卖店,通过现场比对,证实皮鞋断帮非人为损伤,系鞋子质量有问题,工作人员当场责令商家履行承诺,为消费者李某更换了一双同型号的新皮鞋。

这辆三轮车让人烦：

使用不到半月 三只轮胎全爆

■通讯员张红兵

本报讯 购买一辆新三轮车好进城卖菜,可使用只有 10 多天,三只轮胎里外胎全部爆开,商家又不包换,郧西县城关镇一农民就遇到这样的烦心事。好在他投诉到该县工商部门后,商家无偿为他更换了轮胎。

该县城关镇天丰村村民吴某为了进城卖菜方便,于今年 2 月 28 日在郧西县城一建材市场轮胎专卖店购了 1 辆某品牌的三轮车,价值 420 元,回家使用的 10 多天,这辆三轮车的 3 只轮胎内外胎全部爆开,根本无法使用。他找到店老板,要求按“三包”卡上的规定免费修理,可店老板让他自己拿钱买轮胎才给修,吴某先后找了 3 趟,店老板都不愿意履行“三包”职责免费修理。3 月 12 日,吴某到县工商部门投诉该专卖店。

工商部门受理投诉后,派出执法人员对双方提供的材料进行认真核对,证明投诉人反映情况属实。经调解,商家同意无偿为吴某更换新轮胎。

