

烟花爆竹零投诉 鞋服类投诉多

春节7天长假,消费申诉类电话158个,同比增7%

来自市工商局 12315 中心的数据显示,相比较于往年,今年春节长假,12315 热线电话总体数量下降,长假 7 天共接听电话 729 个,去年同比减少了 15%。

“减少的主要是咨询类电话,从消费申诉类电话来看,共 158 个,同比反而上升了 7%。”市工商局 12315 中心负责人说,从投诉情况上看,鞋服类依然较多,餐饮住宿类有所增加,售后及预付卡受“卡”让消费者很闹心。

鞋子服装类投诉最多

“春节期间消费申诉最多的还是服装、鞋类,且多是褪色、起球、脱胶、开裂等质量问题。”该负责人介绍说,鞋服消费纠纷一直居高不下,历年春节期间的投诉也均是名列前茅,这说明消费者“穿新衣、戴新

帽”的传统春节消费观念仍然占主导。

另外,餐饮、住宿方面的申诉有所增加,主要投诉服务质量不好、上菜不及时以及擅自涨价等。“今年由于部分酒店选择春节期间不营业,一些消费者预订的年夜饭被单方面取消,从而导致餐饮类投诉增多。”该负责人说,李先生就遇到了这样的事。年前,李先生在北仑某大酒店预订了 2 桌年夜饭,并支付了 800 元定金,结果,1 月 27 日,他却接到店方的退订通知。

预付卡消费受限最令人不满

春节期间,最让消费者不满意还是商家售后服务延期及预付卡消费被拒。

1 月 28 日,周先生家里煤气灶面板开裂,于是打电话给厂家的售后维修点。对方得

知需要换整块面板时,便表示厂家放假,只能节后上门维修。而吕先生遭遇的则是预付卡被“卡”。最后只好用现金支付了 20 元的洗车费。

据悉,七天长假,市工商局 12315 中心共接到相关投诉 159 个。主要原因是一些商家对于春节期间停止售后服务但事先并未予以明示,导致消费者非常不满。

烟花爆竹零投诉

往年春节期间,烟花爆竹的投诉总占一定比例,投诉的问题有烟花引线过短,燃放过程中发生偏射以及销售“三无”烟花爆竹等,但今年春节长假,此类投诉一个也没有。由此可见,少放烟花爆竹不仅仅是一个口号,越来越多的市民正付诸于行动。

通讯员 曹小琴

奉化莼湖工商所依法查封一无照加油点

营业时间不到 1 年,涉案金额超过 200 万元

近日,奉化莼湖工商所依法查封了一家位于奉化裘村镇黄贤村的沿海公路旁的无证无照加油点。

前不久,莼湖工商所执法人员在安全生产检查时,发现裘村镇黄贤村望合山的阳光海湾工程爆破点旁,有不少大型工程车和挖掘机都时不时停留在一排简陋的房子前,顿觉蹊跷,便下车查看。

只见这排房子窗户封得严严实实,门上装着一个窄窄的卷帘门,隐约可见一台

机器,形状如冰箱一般,走近一看,才发现是台加油机。加油机旁边放着两个油罐、四个柴油桶,两把加油机的油枪连接着油罐,一名工作人员正给一辆工程车加油。原来,这里竟是当地村民开设的无证私人加油点。

经调查发现,该加油站于 2013 年 3 月起开始营业,主要从事柴油零售,截至查获日,该加油站非法销售额约达 200 多万元。经营业主无法提供成品油零售经营批准证

书,更没有办理营业执照等手续,属于典型的无证经营。

据当事人交代,当地工程车辆较多,周边也无大型的加油站,他的初衷是方便来往车辆应急加油,顺便赚点外快,不想已构成无证经营。

日前,莼湖工商所的执法人员已对当事人涉嫌无证经营的场所予以查封,并进行立案调查。

通讯员 郭露霞

柜台上放的是真的 仓库里藏的是假的

北仑工商查获假冒名牌白酒

“是工商局吗,前几天,我在一家烟酒店里买了十来瓶五粮液白酒,可能其中有假的,你们能不能查查……”

近日,北仑一名消费者通过 12315 热线向工商部门申诉举报,怀疑自己在北仑大碇街道某食品店里买到的五粮液白酒可能是假的。接到举报后,工商人员随即对这家食品店进行了突击检查。

店里展示的全是正品

“当时店中并未发现什么,因为从柜台上所取下的五粮液、茅台、小糊涂仙等系列名酒,经仔细辨认均为正品。”一参与检查的工商执法人员说。

在随后的调查询问中,检查人员获知该食品店另有一个放置库存物品的库房。于是,在店主的带领下,检查人员前往该库房进行检查。

库房里藏了 80 多瓶假的

该库房其实是一个车库。一进里面,发现各种货物放置很令人寻味。按常规,为了方便,库存货物一般分类摆放,但此库房却例外。“不但各种货物放置杂乱,而且五粮液、茅台、小糊涂仙等白酒都被放置于其他货物的后面,看着就像是被刻意隐蔽放置,不仔细还真发现不了。”检查人员说。

经现场检查清点,共发现 47 瓶小糊涂仙白酒,2 瓶水井坊白酒,13 瓶天之蓝浓香型白酒,9 瓶海之蓝浓香型白酒,2 瓶茅台酱香型白酒,10 瓶五粮液浓香型白酒。后经这些品牌白酒的正规生产厂家的专业打假人员鉴定,均为假冒。

心存侥幸却很快被查获

问及这批假冒白酒的来源,当事人王某懊悔不已。他说,去年 10 月的一天傍晚,有几名男子开着辆面包车上门推销各种品牌的白酒,普通装 52 度的 500 毫升小糊涂仙白酒,只要 60 元一瓶,相比从代理商批发拿货,价格低了一半多。

虽然他怀疑其中有猫腻,但禁不住推销员的诱惑,便购进茅台酱香型白酒、五粮液浓香型白酒、小糊涂仙酒,共计 85 瓶。“由于担心被发现一直不敢卖。直到前几天,有顾客要买十多瓶的五粮液白酒,才抱着侥幸心理,从车库中拿出两瓶掺杂在其中,没想到这么快就被查了。”

近日,北仑工商分局对该食品店作出“没收假冒白酒并处罚款”的处罚。

同时,工商人员提醒消费者:选购名牌白酒一定要小心查验,一般而言,正品白酒瓶上字体规范清晰,颜色鲜艳均匀,而且都贴有防伪标识码,消费者可通过查询标识码识别酒的真假。

通讯员 曹小琴 罗浩涌



12315数据发布

2014 年 1 月,市工商局 12315 中心共接听电话 13148 个。共受理消费申诉 3043 件,举报 466 件,回答各类咨询电话 9639 个。

在受理的 3043 件消费申诉中,涉及商品类申诉 1675 件,服务申诉 1368 件。其中,食品、家用电器、服装鞋类位列商品类申诉前三位,分别是 338 件、210 件、203 件;文化娱乐体育服务、美容美发服务、通信服务位列服务类申诉前三位,分别是 201 件、182 件、142 件。

消费提醒

买网络团购券应谨慎

消费者王女士在淘宝聚划算团购网上购买了一张宠物美容券,金额 78 元,涵盖了给宠物洗澡、梳理毛发、美容等内容,使用期限为 1 月 5 日至 2 月 28 日,券上和网上都未写节

假日不能使用。

农历去年除夕,她带着宠物狗去了店里,打算给狗做美容,但店方表示节假日不能使用团购券,双方因此引发纠纷。最后经调解,店方同意使用消费券。

市消保委提醒:

近年来,因网络团购引发的消费投诉呈递增趋势,团购券临时不能使用、消费受阻成为团购投诉较为集中的问题之一。消费者在参加网络团购时要注意以下几点:

一、应选择规模较大、接受度高、口碑较好的团购网站和经销商,尽量避免参加一些个人发起的团购;

二、团购前应仔细阅读商品或服务描述、消费规则、时间限制等团购说明,如有疑问,应在团购前与团购网站或经营者联系核实,不要被低价、低折扣迷惑;

三、团购后保留好相关有效凭证,比如确认短信、确认页面,团购内容页面等,以便解决纠纷时有据可依。



改变六：明确了网购的责任主体

新《消法》第 44 条,对网络交易平台提供者的责任,即对消费者通过网络交易平台购物发生损害的求偿对象作了规定。

消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

网络交易平台提供者明知或者应知消费者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与消费者或者服务者承担连带责任。

通讯员 宣文