

市消委、市工商值守本报“3·15”民生电话

揭秘不法商贩保健品推销八大骗局

网购的东西出现破损,退货邮费由谁承担?自来水公司收取“保底水费”合理吗?……昨日上午9点至11点,晚报“3·15”维权热线一直响个不停……

由市工商局副局长赵毅、市消委会秘书长龙世武率达州市、通川区、达川区消委会、经检支队、消保科等科室负责人,逐一为消费者解答维权难题。



现场接受投诉

A 网购退换问题成关注热点

市民李先生称,他在网上买了一个餐厅灯,但从小区物管处收到货时发现,灯具出现破损,想咨询退换货的邮费该由谁承担?市民黄女士来电称,自己在网上一代购店买了一件羊毛大衣,发现质量与专柜有出入后,要求商家退货,但对方要求收取调货费,否则不予退货。这种调货费的收取合理吗?

“网购问题确实是一个热点,相比实体店来说,消费者网上维权要困难一些。不过新消法中对网络商家有了新要求。”市工商局副局长赵毅说,从本月15日起,网络商品经营者销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:消费者定作的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊。

除上述所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。网络商品经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;网络商品经营者和消费者另有约定的,按照约定。针对消费者黄女士反映的情况,调货费的收取肯定是不合理,消费者可以向网购平台申请维权,或联系工商部门进行维权。

□本报记者 彭凡珊 谢建荣

B 霸王条款、虚假宣传成投诉热点

1、自来水公司收“保底水费”是“霸王条款”吗?

“2013年8月,我经营的门市由于生意不好就停业了,到自来水公司申请报停,自来水公司一直不予受理,并按每月5吨水的“保底用水”收取水费。这是霸王条款吗?”市民李先生来电称。

市消委会秘书长龙世武表示,根据《消费者权益保护法》规定,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实的原则。水、电、气等公用企业设置的“保底消费”涉嫌强制交易。工商部门经调查后,可根据《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定对收取“保底费”的企业做出处罚。

2、保健品推销是骗局吗?

市民乔先生反映,“前几天西客站、达州宾馆附近酒店有人在推销蜂胶、灵芝等保健品,不少老年人掏钱购买,这个究竟是不是骗局?”

“去年8月份以来,有多起老年消费者来到消委会反映,他们因听信不实宣传,而购买的保健品,不但价格奇高,且服用后效果并不明显。”达川区消委会负责人称,针对消费者举报,他们执法人员已前往进行了调查,达川区消委也发布了消费警示。保健品虽具有保健功能,但不是药品,不能从根本上治疗人的疾病,只能起到一定的辅助治疗功效和保健作用,而且因人而异。如果,不讲科学地乱吃保健品,不仅难以起到保健功效,有的甚至还会损害人体健康。当前,一些不法商人给老年人设置“陷阱”,采用各种推销方式推销“保健品”来骗取钱财,并且频频得手。又由于老年人的辨别能力差,往往会落入“陷阱”。而一些不法经营者推销保健品常见的8种骗局是:一是“专家”义诊免费讲座;二是大肆宣传疗效,产品“包治百病”;三是“慢性病也能治

愈”;四是采用的“进口、专利、高科技”技术;五是“免费旅游”、“赠送体检”;六是“陪聊”搞感情促销;七是步步设套,最后“走人”;八是“买保健品能发财”。因此希望广大消费者要擦亮眼睛,明辨是非,不要贪图小利而因小失大。如发现上述行为请立即向公安、工商等执法部门举报,谨防上当受骗。

3、药店变超市 该由谁来管?

“我家附近有个药店,不仅可以买到药,还可以买大米、酱油、卫生纸等各种日用百货,基本上超市常买的东西这里都能买到,现在药店都成超市了。”市民来电称。

“药店经营食品必须到相关部门办理《食品流通许可证》,同时,由工商行政管理局颁发的《企业法人营业执照》里,明确规定了其经营范围,如果范围里没有日用百货、食品等经营项目,那么药店一旦超范围经营,或者许可证和营业执照里核定的范围有所不同,工商行政管理局都可以进行处罚的。”达川区消委会一工作人员解释称。

C 新消法增加了消费者应享有的权利

市民杨女士来电称,年前她在宣汉一商店购买了一件羽绒服,穿了两天后发现衣服质量出现问题,希望商家进行退换,“以前,新购买商品3天包退,7天包换。不知道新消法有没有这方面的规定?”

通川区消委会负责人称,新消法新增了网购“后悔权”、商家“举证权”、消费者“个人信息保护权”等。在新消法中,消费者享有个人信息受保护的权利。同时,通过规定经营者收集、使用消费者个人信息应履行的义务,来体现保护消费者个人信息这样一个权利。一是规定经营者收集消费者个人信息应遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。应当公开其收集、使用的规则。二是规定经营者应确保收集的消费者个人信息的安全。采取技术措施和其他必要措施确保安全,对发生或可能发生信息泄露、丢失的情况,应采取补救措施。三

是规定经营者应确保消费者不受无关商业信息的侵扰。

新消法第23条第3款规定了瑕疵举证责任倒置。经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

那么,经营者承担瑕疵举证责任的前提是什么?一是经营者提供的商品和服务限于机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品和装饰装修等服务。二是时间期限是消费者自接受上述商品或服务之日起六个月内。三是消费者需证明经营者提供上述商品或服务出现瑕疵,即指出商品或服务表面上不符合质量要求,而不需要对商品或服务存在质量问题进行定性。

D 现场投诉,当即解难

“我1月25日买了一部新手机,可拿到手的电池用不到6个小时,希望你们帮忙解决。”昨日上午,家住北外的贾女士看到本报刊登的消息后带着手机及发票来到本报向工商部门反映情况。没想到,当日中午12点,她就换到了一块新电池。

贾女士称,1月25日,她在文华街一数码通信购买了一款价值599元的酷派5216D手机,手机拿回家后进行充电,发现手机在不打电话的情况下,电池仅能维持6个小时的时间。“本来是买的双卡双待手机,结果还得揣两个手机在身上,生怕新手机没电。”贾女士说,后来她找到商家换了一块电池但还是管不了好久。

“要看看是电池的问题还是手机问题?”市工商局经检支队一负责人了解情况后立即与商家进行了沟通,经沟通协商,商家为贾女士又重新更换了手机电池。

连载

现实生活



罗伟章

小红也跟着心安。因为她知道,很关键的人物胡坚那里,完全不需要说明,给他房子他就住,没有房子,让他住猪圈、牛棚,他也无所谓,只要有地方供他躺,就万事大吉了。

小红的家在A区10幢2单元的2楼上,130平方米,最引人注目的是书房和卧室。书房的四壁,都排满了顶天立地的书架,数千册图书,以文、史、哲分类,放得满满当当;卧室比普通卧室大一倍,床比普通双人床至少宽三分之一,这倒不是因为胡坚肥胖,而是在傍墙的床头,码了两大摞书,供胡坚躺在床上阅读。他们睡觉不像别的夫妻,别的夫妻有可能交换位置,今天你睡里,明天我

睡里,胡坚和小红在床上的位置是固定的,都是胡坚睡里,小红睡外;书放在傍墙的地方,这是一个原因,另一个原因是,胡坚每天都比小红先躺到床上去,下了班,小红做晚饭的时候,他就躺到床上看书,吃过饭,硬着头皮陪小红看几分钟电视,又躺到床上看书去了。他一直到子夜时分。睡到凌晨三点,再次起来看书。小红说,他喘着粗气,很吃力地支起上身,摞亮台灯,看上一小时左右,再躺下去。他的一举一动,都弄得地动山摇的,别说旁边睡着一个人,就是睡着一块石头,也会被闹醒。好在他从不起夜,中途再想上厕所,也忍着;不是怕把她闹醒,

而是他自己太笨重了,动作太迟缓了。“他太肉了,夜里起床实在是件麻烦事。”

小红说这些时,嘻嘻笑,很欣赏,也很甜蜜,边说还边在胡坚宽阔的脸膛和肥硕的鼻梁上抚摸。

要跟一个人,就全身心地爱他,小红还是小红。只是,我眼里老是出现她在孙浩面前脱得一丝不挂的样子。念书时,我跟小红多次共进澡堂,而且共用一个花洒,我知道小红的乳头像男人的乳头那样小,知道她的肚脐圆得像酒盅,知道她小腹的左侧有颗红痣……

作为女性,我无法想象刚跟一个男人结婚,就在另一个男人面前

展露无遗,回来之后,对丈夫又是百般缠绵,而且自然而然,毫不造作,这是本事还是本性?如果胡坚知道这些,他会怎么想?

那天我在小红家吃饭。我进厨房给小红打下手,小红不让,说:“你去跟你的偶像多聊一会儿吧。”她知道我念高中时,是怎样站在洋槐树下的橱窗前,仰着头,一字一句一标点地读胡坚写回的信,有次她陪着我(她胡乱扫了两眼,觉得很无趣,就盯住树上的一只麻雀,招呼它下来),突然刮起大风,下起大雨,麻雀喳的一声,隐入密叶,树枝在风雨中摇动,雨点打得额头发痛,她拉我走,我说别忙,她就自己跑了。(十三)