

2010年“12365”举报投诉维权年度报告出炉

电梯维保单位超时救人遭处罚 问题建材拿来盖经适房被查封

昨天,2010年“12365”举报投诉维权年度报告出炉。根据南京市质监局12365举报投诉咨询中心统计,2010年南京市消费者对质量问题的举报投诉热点集中在食品、特种设备、民生计量、建材、无证生产和农资产品等六个方面。

□通讯员 宁质监 快报记者 鹿伟

3·15 维权¹²
现代快报江苏省消协
维权热线:96060

»案例

食品安全持续成投诉最热点

食品安全投诉占1/4

与去年一样,食品安全依旧是百姓关注的最热点。据悉,2010年12365接到有关食品类的举报投诉共91件,占总数的25%。反映的问题主要有:企业无证生产销售;食品中含有不明的杂质或异物;食品小作坊涉嫌制假或冒用他人QS;食品添加剂超标;食品生产企业涉嫌以假充真、以次充好;食品包装袋标识标注不全;食品生产日期标注超前等。出现这些问题的主要原因是:食品生产经营企业过度竞争,食品企业门槛较低,部分企业经营者的企业管理水平有待提高,企业的自律意识有待增强。

记者了解到,针对这些问题,去年以来,质监部门不断强化生产企业的源头管理,增强企业第一责任意识,严格生产许可准入,强化日常监管,对高风险企业和小作坊加大检查频次,同时加大食品抽检力度和覆盖面。

案例

无证生产“香格里拉”被处罚

2010年6月,市质监局江宁分局检查发现辖区内一家从事鸡肉、里脊、鱿鱼、鸡翅等腌制、分串加工的“香格里拉”加工点涉嫌无证生产,其产品外包装上标注的执行标准和生产许可证号均为冒用他人。江宁分局对当事人依法予以行政处罚,严厉打击无证生产行为。

电梯困人等投诉攀升

电梯轿厢内应急对讲装置损坏,无报警作用;电梯发生困人等故障;电梯安检标志过期;个别单位没有及时张贴检验合格证……近年来,随着电梯拥有量的逐年递增,电梯使用安全相关的投诉量也不断攀升。据悉,南京市质监局强化电梯监督检查,加强对安装、改造、维修单位的监督;加强电梯检验环节的技术把关,大力开展电梯使用安全主题宣传教育活动,促进电梯使用安全

»投诉

质监与工商联动 市民三种途径投诉

据悉,目前质监与工商部门建立了联合联动机制,查找、杜绝生产企业源头质量隐患,形成质监、工商齐抓共管的良好态势。12365举报投诉咨询中心提示,消费者可以通过三种途径随时反映涉及假冒伪劣产品,

主体责任的落实、维保质量及服务水平的提升,构建电梯安全管理长效机制,保障南京市电梯的安全运行。

案例 维保单位超时救人被罚

2010年7月5日凌晨4时,光明乳品有限公司送奶人员乘坐华保新寓5号电梯送奶时被困,用电梯内报警装置向物业公司求救,物业公司没有反应,后被居民发现通知物业,物业随即向电梯维保单位南京洋天快速电梯有限公司求救。经市质监局鼓楼分局调查,南京洋天快速电梯有限公司于7:40接到小区报警,维修人员于9:30才赶到现场,时间超过《特种设备安全技术规范<电梯使用管理与维护保养规则>》要求,违反了《特种设备安全监察条例》的规定,鼓楼分局依法给予该公司行政处罚,并警示维保单位要严格按照规定确保电梯使用安全。

计量类举报投诉也很热

去年,仅次于食品安全的投诉是有关计量类的举报投诉,共81件,占总数的22%。主要集中在三个方面:加油机、集贸市场、超市电子计价秤未加贴检定合格标志或超过检定周期未实施检定;加油机、农贸市场、超市、餐饮等电子计价秤计量不准;定量包装商品的净含量与实际含量明显不符等。其中对加油站的投诉激增,全年为53件。

据了解,2010年,质监部门针对加油站加大检查频次和力度,开展法律法规宣传教育,实施全自动检定,指导企业建立诚信计量体系。目前全市90家集贸市场、50家加油站、30家餐饮饭店、30家商店超市、50家眼镜店签订了《诚信计量承诺书》,11家集贸市场、10家加油站分别被认定为省级“诚信计量示范市场”和“诚信计量示范加油站”。

案例 液化气存在计量不准

2010年12月,有市民投诉

称浦口区燃气管理所南门灌装厂灌装的液化气存在计量不准问题。市质监局浦口分局立即会同市计量院检定人员赶赴该灌装厂,现场随机抽取13瓶每瓶标称净含量为14.5公斤的液化气样品进行计量检定,经检定平均负偏差为-138g,按照相关规定,灌装液化气的平均负偏差必须大于或等于0,因此判定为不合格。浦口分局责令企业整改,并现场帮助企业分析查找原因,同时协调投诉人与企业进行沟通,妥善处理。

建材类涉案货值3004.1万

在建材类产品中,举报投诉的热点产品是水泥、装饰材料、钢材、五金制品。消费者反映的主要问题有:产品以次充好;建材规格不达标;工厂非法生产假冒伪劣建材产品。

对此,质监部门不断加大标准宣传和监督检查力度,督促建材企业严格按照国家标准生产,建立相应的检测机构,加强原材料质量检验,不断提升产品质量;对不合格企业增加监管频次,严厉查处违规生产企业。同时,该局严厉打击以假充真、以次充好等违法行为,去年共办理建材类案件174件,涉案货值3004.1万余元,有效保障了重点工程和重大项目质量安全。

案例

不合格建材用于经适房被查封

2010年1月,群众举报称某经济适用房工程中使用的热轧带肋钢筋存在质量问题,南京市质监局稽查分局立即展开调查,发现该工地上使用的涉嫌质量问题的热轧带肋钢筋是南京冠川金属材料有限公司从南京江腾物资有限公司采购的。南京江腾物资有限公司将从其他公司采购的三个规格合格盘形热轧带肋钢筋调直拉伸成捆状的不合格热轧带肋钢筋销售给冠川公司。执法人员对这三个规格的不合格热轧带肋钢筋进行查封,并依法给予江腾公司行政处罚。

南京市建邺区江东中路259号新城大厦5楼508室 南京市质量监督局举报投诉中心 邮编:210019,同时企业或个人如有组织机构代码证办理、食品、特种设备、产品送检、标准查询等问题也可以拨打12365进行咨询。

»投诉热点

当心预付款消费“打水漂”

苏州工商局:2010年新型业态消费投诉成热点

近日,苏州工商局发布2010年消费者投诉热点,预付款消费、新型业态消费、大宗商品退换以及老年人购药四大消费投诉占所有投诉类型的比例最大。其中,电视(广播)直销、网上购物等新型业态引发的消费争议成为投诉热点。

预付钱款“打了水漂”

去年9月,苏州张女士在园区一家美容店购买了一张消费充值卡,一次性充值2万元。今年年初,这家美容店突然“消失”了,张女士最终只能通过向法院起诉讨还公道。

据统计,2010年苏州市涉及预付款消费纠纷达47件。据了解,预付款消费的“陷阱”主要体现在经营者擅自变更服务承诺或拒绝履行服务承诺、经营单位退卡后持卡消费者权益无法得到保证等情况。

提醒:消费者最好与经营者签一张合同,或书面约定,内容应详细,以便发生纠纷时有凭据。

网上购物“陷阱”多

张先生在网上看到一款诺基亚手机,价格只有实体店的一半,收到实物后,发现是台“山寨”机。要求退换时,网商却已经消失了。

近年来,电视(广播)直销、电话推销、网上购物等新兴的购物方式走入百姓消费生活,苏州消保委表示,新型业态引发的消费争议已成为投诉热点,2010年受理此类投诉达

»以案说法

买到两部假手机 获双倍赔偿

快报讯(通讯员 玄法 记者 马乐乐)消费者买了两部手机,却频频“罢工”。拿到检测机构检查,才知道买的是假货。为此他将商家告上法院,并如愿获得了双倍赔偿。

2009年8月,市民柴先生在丹凤街一家个体经营商店买了两部手机。老板宣称这款手机“性价比很好”。可使用后,他发现手机经常出现通话断线、来电无法接听、死机等故障。他找到老板,可对对方称手机没问题不肯退换。柴先生一气之下将两部手机送到省质量技术监督局通信产品质量监督站检测。检测人员发现,这两部手机背后的进网试用标志是

1052件。

提醒:苏州消保委提醒消费者,要尽量挑选规范的网站或企业,注意索要交易凭证,便于维权。

汽车等大宗商品退换难

去年12月,王女士买了一辆东风雪铁龙,没多久发现汽车尾灯处有道小裂缝,但经销商认为是消费者自己出事故造成的,拒绝更换。最后,在无法检测的情况下,只能接受调解。据苏州消保委介绍,调处这些投诉时遇到的主要问题是,当消费者购买的这些大宗商品涉及到商品质量、营销合同和售后服务等问题时,由于商品金额过大,很难进行退换。

提醒:消费者在购买房、车前,应多向专业人士咨询,尽量对一些可能发生问题的地方进行详细了解,并在购买现场对产品仔细检查。

老年人购药多留心

苏州平江区一位老人邮购了一批保健品,吃后感觉身体不适,由于邮购没有正规发票,老人连投诉对象都说不清是谁。

据统计,2010年苏州市消保委先后接到54位老年人的投诉,其中群体投诉3件。

提醒:老年人购买保健品时最好有家人陪同,要到正规商店或药店购买,并索要正规发票。不要随便买路边推销、推荐购买或送上门的商品。

快报记者 王怡然

伪造的,因此手机肯定是假冒无疑。

柴先生交涉无果后,便向玄武区人民法院提起诉讼,要求商家双倍返还,赔偿因通话故障造成的损失2000元,赔偿误工费、交通费800元,支付检测费200元。在法庭上,被告陆某表示,柴先生的收据并不能证明这两台手机是在自己这里购买的。

法院审理后认为,被告的行为构成以假充真的欺诈行为,应依法返还原告的购机款,并赔偿原告的损失。此后法院判决陆某返还柴先生3335元,并增加赔偿3335元,承担手机检测费200元。二审法院维持了一审判决,近日判决已生效。

维修类纠纷 占汽车纠纷一半多

快报讯(记者 马乐乐)昨天,大明路汽车街管理办公室与秦淮区法院联合举办了“化解汽车消费纠纷”法律服务活动。

南京秦淮区法院统计表明,汽车类纠纷已经占到所有消费案件的30%—40%。主要集中在三个方面:一是汽车质量问题,如将事故修复车当作新车进行交易、制动系统失控、紧急状况下安全气囊打不开、发动机故障等;二是售后服务保障问题,部分经营者以汽车消费没有“三包”的规定为由,对消费者的退换要求一概拒绝;三是维修服务问题,如维修操作不规范、返修现象严重、收费不合理,甚至有些个体修理厂竟然销售假冒伪劣汽车配件,严重影响

响汽车的安全性能。而汽车类纠纷存在消费者举证困难、大多数纠纷都涉及专业技术问题必须进行鉴定等特点,这给消费者维权带来了一定的困难。

现在,维修服务上出现的问题仍然较多,汽车维修产生的纠纷已经占到汽车类纠纷的一半以上。从广大消费者的投诉和反映来看,根本原因在于消费者与维修厂商之间信息不对等,如车辆进行了哪些维修项目及其必要性、使用了哪种零配件及其价格,都是由维修厂商说了算。因此,从守法诚信角度加强对企业的管理和引导,对有效维护消费者利益,可以起到事半功倍的作用。