

宣传视频误导、强制套餐消费、新购菊花茶有虫……

食品消费投诉,12315助你维权

□吕政伟 记者 姜琰 陶秋凤

8月23日,消费者秦先生反映,市区一家餐厅发布了“一锅滋补鸡汤99元,吃一锅送一锅”的宣传视频,令他以为是当场直接再送一锅鸡汤,消费后才得知当天并不送。郁闷的秦先生认为商家有意误导,故向我市12315消费热线投诉。经属地盐都区市场监管局工作人员现场调查,发现商家在商品须知中标注“吃一锅送一锅(送卷),当天不可用。卷有效期一个月,过期作废。”商品须知中的“卷”应为“券”,是商家笔误所致。然而,秦先生未发现“商品须知”内容,加之“券”字笔误,误认为“吃一锅送一锅”系当场直接送。由于商家备注不醒目,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》。经调解后,商家同意退回99元套餐金额的一半给秦先生,而秦先生放弃赠券的使用。对于商家通过视频形式发布引人误解的商业宣传,涉嫌构成违法经营行为,鉴于其非主观故意,初次违法且危害后果轻微并及时改正,盐都区市场监管局决定不予立案。

昨天,记者从市市场监管局消保处了解到,依据上半年数据统计分析,食品消费投诉为12315热线平台收到的投诉量较大的问题之一,约占投诉总量的20%。“民以食为天,食以安为先。”市市场监管局消保处处长郝爱斌表示,“近年来,我市不断优化升级平台建设,拓展消费维权绿色通道(直通车)覆盖面,提高投诉处理的办结率和消费者的满意度,营造安全放心消费环境,不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。”

7月1日,消费者李女士在亭湖区一药店购买了1包菊花茶。



监管人员在现场核查。(受访者供图)

几天后冲泡时,发现菊花里面出现虫子,李女士要求退货,但药房却认为花茶内出现小虫是正常现象。经属地亭湖区市场监督管理局工作人员现场调查,发现菊花茶内确有小虫。工作人员告知药房经营者,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失的规定,药店退款给李女士。

类似的问题发生在一家超市。7月29日,消费者金先生购买了一袋重25公斤价值125元的大米,回家后发现米在保持期内已生虫,后经12315热线协调找到商家调换。经属地亭湖区市场监督管理局工作人员介绍,“如果执法人员在生产经营场所查处到腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂等食品、食品添加剂,将按照相关法律法规予以处罚。”

8月2日中午,消费者赵先生

到东台一景区某餐饮店内吃饭,坐下后服务员就送来点心一份、茶水一壶,接着扫码点餐。结账时赵先生发现:点心和茶水是按照一人5元收取的,因为在点餐程序中已经默认了米饭、茶、水果拼盘每人每份5元的套餐。赵先生感觉非常不合理,于是投诉至12315平台。

接到投诉后,属地东台市市场监督管理局工作人员立即到现场核查,发现消费者投诉属实,立即要求该店整改,在扫码点单程序中取消所有默认选项,由消费者自行选择;次日复查时,点餐小程序已经取消了所有默认选项。工作人员组织双方现场调解,“根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,消费者在接受服务时享有自主选择商品或服务的权利,默认选项变相剥夺了消费者的自主选择权。”餐厅负责人经过法律宣传后,表示愿意接受调解,并积极赔偿。

投诉热点分析

品牌手机有回音

8月,消费者张先生在市区一家手机店购买了一部品牌手机,当天发现不能存号码。后在使用中发现手机有回音,安装的App经常会自动打开,随后又会自动恢复正常。张先生拿着手机至售后修理,售后一直没有找到故障原因,消费者要求更换手机被拒绝,遂拨打12315投诉。

亭湖区消协调解过程及结果:属地监管工作人员接到投诉后第一时间上门了解情况,发现手机的确存在相关问题。依据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十一条,自售出之日起7日内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择退货、换货或者修理,要求退货或换货。经调解,品牌手机售后方同意为消费者更换手机。张先生表示满意。

怀疑品牌鞋假冒伪劣

3月,外省消费者朱女士来电称,她通过网购,在位于我市盐都区一家店铺购买了一双耐克鞋,存在线头多、开胶等问题,且价格低于市场正常售价,怀疑是假冒伪劣商品,要求退换。

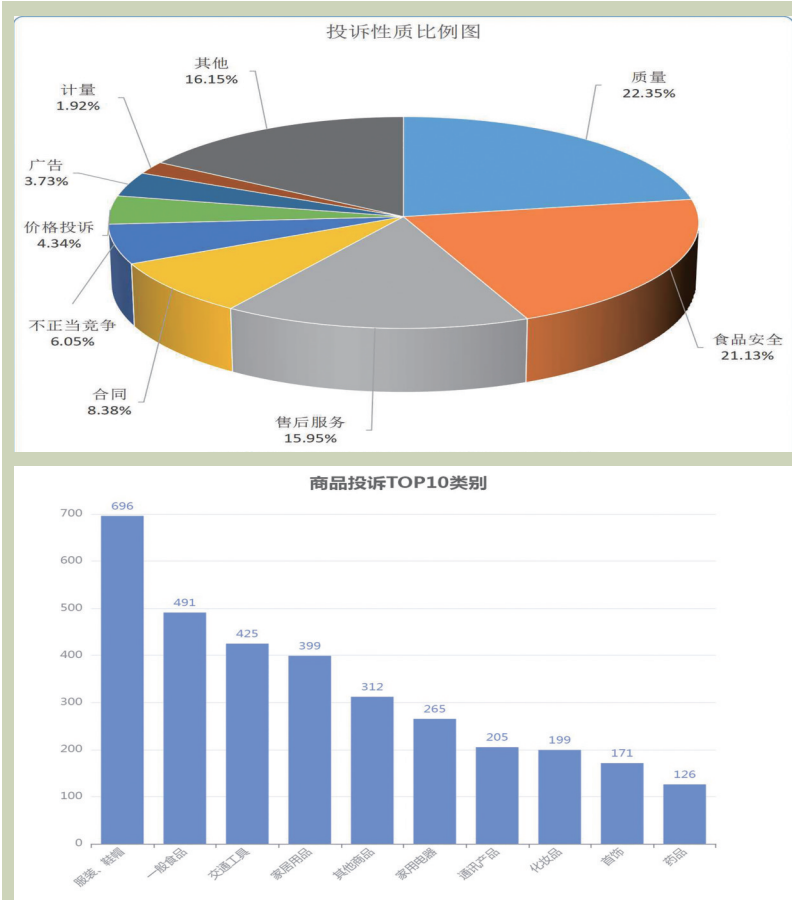
盐都区消协调解过程及结果:属地监管工作人员接投诉举报后,来到该店铺办公场所进行现场核查,发现仓库内存放大批耐克鞋,且有相关进货发票。经邀请品牌代理商前来鉴定,鉴定结果均为正品,但系该商家从相关品牌公司的分公司购进的尾货,商品有瑕疵,所以低于市场价在网络平台销售。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。监管工作人员要求该店铺负责人在产品页面对商品相关情况进行释明,并对朱女士提出的诉求进行调解,最终商家同意全额退款。

热水器出水量不足

4月,消费者陈先生在一家电门市购买了一台燃气热水器,使用后发现热水出水量不足,售后多次检修后一直未能解决。家电经营者表示,陈先生家的热水器出水量不足是由于小区燃气供气不足导致。消费者要求退货被拒,故拨打12315投诉。

盐南高新区消协调解过程及结果:属地监管工作人员接到投诉后立即了解情况,发现陈先生的房屋在14楼,该住宅楼总高26层,在相同楼层及以上楼层住户未出现过类似情况。显然,热水器出水量不足是因“小区燃气供气不足导致”的原因不存在。而且经过多次维修后未解决问题,家电经营者应按照《部分商品修理更换退货责任规定》及商品“三包”规定给顾客进行退货处理。最终,该家电门市给陈先生退货全额退款。同时,消协建议消费者最好到大的家电卖场选购品牌有保障的商品。

记者 陶秋凤 组稿



受理诉求量统计

2023年1月至6月,我市12315平台共接收各类投诉举报1.52万件,同比上升38.85%,共为消费者挽回经济损失704.3万元。

从投诉性质分析显示,投诉9891件,同比上升40.96%。投诉受理量较大的问题主要有质量、食品安全、售后服务、合同、不正当竞争、价格。

从商品投诉来看,投诉受理量较大的商品主要有:服装鞋帽(696件)、一般食品(491件)、交通工具(425件)、家居用品(399件),合计占比46.93%。其中,投诉增长较快的有摄影摄像器材、特种设备、纤维及其制品、布料及毛线、出版物等商品。

记者 陶秋凤