

市消协做客本报“3·15”热线 提醒：保留好证据，做聪明消费者

本报讯 “你是消协的同志吗？手机‘三包’是如何规定的？”“我办理了一张卡，商家跑路了怎么办？”……昨日上午9时至11时，市消费者协会秘书长龙世武一行做客本报“3·15”热线，接听消费者咨询、投诉热线电话，解答消费者遇到的消费难题，为消费者指点迷津。

在昨天的“坐诊”过程中，热线电话一直响个不停。市民咨询、投诉涉及手机、购车、宽带、家装、网购、预付卡消费等多个领域，值守的工作人员均给予了专业中肯的解答，并为市民支招如何维权。

“从消费者的来电情况可以看出，现在消费者的维权意识明显增强了，然而，很多人却不会维权，更不知道该怎么去维权。”市消协龙秘书长在接听完消费维权热线后表示，现在消费环境已得到进一步改善，但还是有不少企业和经营者缺少诚信，有意规避自己的责任，欺骗或是糊弄消费者。

很多咨询电话都反映了消费者在维权过程中不了解自己的权利和义务，真正碰到问题因拿不出凭证而使维权陷入被动。对此，龙秘书长提醒，如果遇到消费陷阱，要利用合法、合理的手段保护自己的权益，在消费时保留好相关证据，以便维权时有据可依，做一个聪明的消费者。

现场问答选登

市民王先生来电：我和朋友到餐馆去吃饭，我带了一瓶白酒，可餐馆在结账时要收开瓶费，不知这是不是合理？

回复：餐饮服务经营者收取“开瓶费”、“包间费”等其他费用是否合理，主要取决于经营者在消费者消费前是否明确告知收取费用的种类和标准，如明确告知后消费者可以根据情况进行选择是否消费。若是在未告知消费者的情况下收取除餐费外的其他费用则侵犯了消费者的“自主选择权”、“知情权”和“公平交易权”，消费者可以拒绝支付该项不合理收费，并可向相关监管部门投诉。

市民张女士来电：我购物时支付了一笔“定金”，



之后几经考虑想取消购买其物品，可商家不退还当初所交定金该如何维权？

回复：消费者在购买商品和接受服务时如需缴纳“定金”，应进行充分考虑后才缴纳。根据我国《合同法》、《担保法》的相关规定，“定金”用于保证合同的正常履行，缴纳定金的乙方违约，无权要求退还定金，收取定金的一方违约，则应双倍返还定金。

市民覃女士来电：经营者明示“浪费食物每200克加收费用25元/位”，还有些商家提示“吃不完菜品超过150克，所剩酒水饮料超过瓶子10%加收一人餐费，请问商家有权对消费者实行处罚吗？

回复：自助餐浪费现象严重的原因主要是消费者节约意识不够，一些消费者认为，既然支付了费用，餐厅就不应该采取罚款措施，其实多数经营者制定提示卡的本意只是善意提醒，并不是为处罚，如果去处罚肯定会影响顾客对餐厅的看法，而且很容易引发纠纷，自助餐厅不具备执法权无权向消费者收取罚款。但从法律角度而言，餐厅工作人员如果提供了必要的服务和提醒，消费者却故意造成大量浪费则构成违约，餐厅则有权收取违约金。自助餐厅可以推行奖励措施，对不剩食物的消费者给予一定的奖品，效果比处罚要好许多。

市质量技术监督局 值守“3.15”热线 电梯游乐设施质量是热点

本报讯 13日下午，市质量技术监督局作客本报“3.15”热线，在当天的热线里，市民所反映的电梯问题和游乐设施问题居多。

市民邱女士：市内游乐设施是否每年进行检验？

回复：市内的大型游乐设施每年都由四川省特检院进行定期检验，经检验合格后，方能运行。检验合格证按规定粘贴在设备显著位置，请游客游玩时注意查看。

市民张先生、陈女士问：社区、广场的小型游乐设施安全吗？

回复：市区内各广场、社区的小型游乐（设备）设施不属于《中华人民共和国特种设备安全法》调整范围，质监局无监管职能。建议市民带孩子到正规的游乐场所游玩。

滨江茗苑龚先生反映：电梯晃动是怎么回事？

回复：电梯晃动可能是一般故障，请联系电梯维保单位及时处理。

(本报记者 何林 洪叶 罗丁山)

2016年工商消委 为消费者挽回 经济损失365万元

2016年，全市工商和消委系统通过电话、来访、互联网、微信、来函等方式共接收消费者情况反映26405件，其中咨询24397件、投诉1855件、举报75件，为消费者挽回经济损失共计365.73万元。

其中，商品类投诉1433件，占投诉总量的77.3%。随着经济水平的提高，物质生活的丰富，与日常生活最为密切相关的商品：家用电器、服装鞋帽、日用商品及食品仍然是广大消费者关心、关注的热点。由于部分经营者漠视商品或售后服务的质量问题，更有部分不良经营者利用节假日推销质量低劣的商品，侵害消费者的合法权益，导致消费投诉增多。

主 编 王爱民
责任编辑 李 杏

官方微信 dzwbwx
官方微博 dazhouxinwen

爆料热线：2382258



达州市商业银行

达州人的银行

特约商户 刷卡享优惠



白金卡



金卡



普卡

专享

1元

特权

5元

优惠

9元

 洗车
 停车
 美发

 观影
 美发
 美发

 购蛋糕
 火车站VIP通道
 购蛋糕

达州市商业银行ETC卡无达州市内ETC收费站
各大门店购物享立减优惠

24小时服务热线
962559
官方网站: www.dzccb.com.cn



详情请关注官方微博