

# 保护消费者合法权益事关民生意义重大

## 副市长沈晓明接听本报“春令热线”第一个电话



■ 今天上午 11 时 10 分沈晓明副市长接听本报“春令热线”第一个电话

本报记者 张龙 摄

### 春令热线

#### 现场接听

“你好,这里是春令热线,我是沈晓明。”今天是“3·15”国际消费者权益日,上午 11 时 10 分,上海市副市长沈晓明来到 12365 申诉举报中心,接听“春令热线”首个市民来电。

由本报和市质量技术监督局共同主办的第七届“春令热线”今天起开通。

“家里的夏普彩电花 8000 元先后换了两个屏幕,但使用时两侧仍有黑边,图像抖动。”消费者蒋先生来电反映,夏普公司认为是有线电视信号问题,东方有线则表示信号没问题,如今厂家不予处理,自己不知该如何是好。“感谢你的来电,你反映的问题我已经记下来,我将移交质监部门同志,相信他们会很快给你答复!”沈晓明表示。接到投诉后,12365 中心工作人员立即与家电质检机构专家赶赴蒋先生家里。

近年来,产品质量问题日益受到市民关注,

从相关部门公布的投诉热点来看,每年“3·15”,消费者投诉的热点几乎都大同小异,如何从机制上推动消费维权?对此,沈晓明表示,近年来政府部门一直在研究什么是民生问题,这其中两个标准必不可少,一个是老百姓关心的,另一个标准是和老百姓的切身利益密切相关的,消费者权益保护是完全符合这两个标准的。保护消费者合法权益意义重大,从政府部门来说,应动员生产企业、监管部门、社会组织以及媒体共同保护消费者权益。与此同时,我们也希望,消费者本身也要有越来越强、越来越正确的维权意识。如果能做到这一点,那么这个社会将是消费安全、消费权益有保障的社会。

“全国两会出台的大部制改革方案解决了多年来食品安全分段监管的问题,我们对这个新的机构充满期待,”沈晓明说,不过,新的体制、新的机构成立了以后,新的监管“缝隙”还会出现。政府部门今后一方面抓新机制、新机构建设,另一方面还需要加强不同部门之间的协同协调。只有这样,消费者的合法权益在各个阶段才能得到充分的保障。

市政府副秘书长莫负春,市质量技术监督局党委书记、局长黄小路以及本报和市质量技术监督局等领导出席开通仪式。

首席记者 薛慧卿

### 春令热线 话务员手记

今天是国际消费者权益日。在申诉举报话务中心,一阵电话铃声响起,我提起话筒。电话里传来一名年轻男子无奈和不满的声音。原来,这位消费者购买了一台知名品牌的笔记本电脑,可是在第一次使用中就出现了无法开机的问题。消费者立刻联系了产品售后,却始终没有得到任何回音。

我静静地听完了他的叙述,然后告诉这名消费者,他所遇到的问题应该享受《微型计算机商品修理更换退货责任规定》中的“三包”服务。其中明确“购买后 7 天内产品发生指定性能故障的,可以要求经销商为其退货处理”。

作为一名普通话务员,我深感站在质监战线的前沿的责任。

12365 申诉举报中心 李劲遥

### 市质监行政事务网今开通预受理通道

本报讯(记者 薛慧卿)今天,上海市质量技术监督行政事务网上预受理绿色通道正式开通。广大企业或个人申报者通过绿色通道可以足不出户地在办公室或者家里进行相关行政事务申请,享受快捷的咨询服务。市民可通过网上 www.shzj.gov.cn(企业版)进行预申报,享受绿色通道服务。

### 常年免费检测咨询 家里棉被质量

本报讯(记者 薛慧卿)今天起,上海市纤维检验所常年提供劣质絮用纤维制品(俗称“黑心棉”)的免费检测和质量咨询。市民只需携带样品及本人身份证至市纤检所报验即可。送检地址:长乐路1228 号 408 室。

### 公益服务活动吸引市民踊跃前来申诉咨询

## 公共食品安全捍卫者“才露尖尖角”

### 春令热线

#### 现场侧记

本报讯(记者 金志刚)第七届“春令热线”今天开幕的同时,一场公益咨询服务活动也在市质量技术监督局 12365 申诉举报中心如火如荼举行,前来申诉和咨询的市民络绎不绝,其中出现了几位为公共食品安全做捍卫者的热心市民,他们有一定的专业知识,希望协助有关部门把好食品安全关。

截至上午 11 时,12365 申诉举报中心已接受现场申诉举报 11 例。

一位市民拿着某著名品牌的一包棉花糖:“我查询了很多资料,发现这家企业只有糕点生产许可证,没有糖果生产许可证,棉花糖显然属于糖果,这样的产品是否涉及违法生产,有没有安全隐患?请你们查一查!”现场工作人员受理了这起投诉,表示会谨慎地核实这位市民的举报内容,如果涉及生产企业违规或违法,一定要严肃处理。

据介绍,今天上午的 11 例申诉举报中,既有关系市民自身利益的产品投诉,也有食品安全、特种设

备等涉及社会公共安全的举报,尤其是如今全社会都在关心食品安全,出现一些公共食品安全捍卫者,有利于及时发现问题、解决问题。

除了接受申诉举报,今天的活动现场还有十多位来自计量、贵金属玉石、食品、眼镜等各领域的质检机构专家坐堂接待,剖析消费者的投诉难题;同时,质检机构专家还为消费者提供免费小修小检血压计、免费珠宝鉴定、免费清洗贵金属制品等服务项目,受到市民普遍欢迎。活动场还有二十多位来自

索尼、惠普、联想、诺基亚、日立、海尔等各大知名名牌企业的售后负责人,面对面与消费者沟通交流,现场解决消费者的咨询、投诉。

市民刘女士拿着几件钻石、黄金制品前来检测,“都是给儿子、准媳妇准备的东 西,要是假的就‘塌台’了。”当专家给出“全部都是真的”的结论,刘女士满意而归,临走时不忘说一句:“要是这样的活动多一点就好了,老百姓想维权,质量检测是必须的一关。”

### “淘宝”卖家涉嫌销售假电池竟称——

## “不是假的,是高仿的”



■ 执法人员正对仓库进行检查

见习记者 陈梦泽 摄

“本店郑重承诺只卖正品、假一罚三”的字样,但现场查获的电池却怎么也“正”不起来。

### 已售电池等400余个

“正品佳能电池有紧密的塑封包

装,防伪标签要更小一些,”执法人员告诉记者,现场查获的电池从外包装一看就涉嫌有假。执法人员现场发现了该公司待销售的 5 个型号的“佳能”相机电池和 4 个型号的充电器产品,共计 74 个。与此同时,执法人员查阅该网店销售记录发现,该店已销售佳能电池及配件 400 余个。

### 假冒电池隐患多

“很多人对于假冒电池的危害性还没有意识到。”市质监局执法人员告诉记者,假冒伪劣电池电量降低、寿命缩短,不仅降低了待机时间,而且影响使用性能和寿命,甚至引起烧机、爆炸等危害消费者财产。

佳能公司每年都能接到几起相机爆炸的报告,几乎都是由劣质电池引起的。原厂电池之所以价格高昂,正是由于添加了安全保护装置,而假冒伪劣电池却没有安全保护装置。

首席记者 薛慧卿