

# 市消协昨召开3·15新闻发布会,通报2014年商品抽检情况 45个品种商品,质量总体合格率69.4%

本报3月10日讯(记者 王晓云) 10日上午,东营市消费者协会在东营市工商行政管理局3楼会议室召开了2015年3·15新闻发布会,传达中国消费者协会2015年消费年主题,通报2014年全市流通领域商品质量抽查检验工作情况,以及2014年12315指挥中心受理消费者投诉等情况。发布会上,相关发言人首先就2015年

消费年主题“携手共治 畅享消费”进行了解读,营造安全放心的消费环境,促进社会和谐,让消费者放心消费、无忧消费,让消费者能消费、敢消费、愿消费,畅享消费给生活带来的幸福和快乐。据介绍,2014年全市各级工商行政管理局12315机构共受理各类咨询、投诉和举报11746件。其中,提供各类咨询11162件,受理办

理消费者投诉399件,处理举报案件185件,为消费者挽回经济损失37.68万元。其中,商品类投诉占消费投诉总量的61.65%。投诉前五位的商品分别是家用电器、日用百货、交通工具、通讯器材和装修建材。据了解,2014年,东营市工商局以消费者集中反映强烈的商品为重点,对家用电器、服装鞋类、儿童玩具、装饰材料、学生用品、

洗化用品、汽车用品7大类45个品种商品663批次进行抽检,商品质量总体合格率69.4%。通过开展商品质量抽查检验,工商部门发现穿着类商品质量问题突出,部分小家电商品电磁骚扰不合格,儿童玩具存在安全隐患等问题。工商部门通过及时查处销售不合格商品行为,及时发布抽检公告,及时发布消费警示等方式保护消费者合法权益。



## 要想退此货,留下包装钱?

### 一市民刚买的洗衣机因包装箱遗失,退货需交100元

本报记者 段学虎



一家商场内,市民正在选购电视机。(资料片) 本报记者 段学虎 摄

### 刚买了3天的洗衣机 想退货却遇到大麻烦

近日,本报接到市民杨女士热线反映,她在东营某商场购买了一台全自动洗衣机,安装使用了两次之后发现噪声越来越大,她联系商家退货,却因为包装箱丢失而遭到拒绝。最后经双方协商,以杨女士自掏腰包100元垫付包装箱损失的费用才得以换货。记者调查家电市场发现,“退换货需提供产品包装箱”是一个普遍的现象,而且这一“行规”已存在很多年。

“前几天,我在东城一家商场内购买了一台全自动洗衣机,安装调试时没问题,但是第二天我自己使用时发现洗衣机的声音很大,经过联系该品牌的客服,同意去商场退货。但是到了商场却退不了货,因为在退换过程中发现我的包装箱遗失,对方又要求我缴纳300元的包装箱费用。”杨女士向记者讲起了她前几天的一次换货经历,“安装的那天我以为包装箱没用了,就直接卖给收废品的了。退货必须提供包装箱,我感觉这个规定不合理。”

经过双方协商,杨女士最后还是以自掏腰包100元来抵消包装箱费用才换货成功,据该商场销售人员介绍,退换电器必须提供原包装箱,是不少品牌电器的“行规”,“我们也是没办法,我们只是负责销售,顾客退换货后,有问题的电器都得退回厂家,厂家要求我们提供包装箱,我们也没办法。”

记者在调查中发现,杨女士的遭遇并不是个例,几个月前西城的一位读者也曾通过本报热线,反映自己购买的冰箱存在问题后退货遭拒,也是因为包装箱保存不善。“这个规定有点霸道,买的新电器都有包装箱,但是不开箱验货,怎么知道产品质量好坏,可是一旦开了箱子,包装箱损坏了,我们就无法通过三包来维护合法权益了。”

### 退换电器提供包装箱 已成销售商“不成文规矩”

记者调查发现,目前电器退换需提供包装箱,已经成为多个电器品牌和销售商的一个“不成文的规矩”。退换货时要求包装箱“成色”的好坏也各不相同,有的品牌要求只要能提供一个包装箱就行,但是有的品牌则要求顾客必须提供一个完整的同品牌的包装箱。

对此,某电器品牌的销售人员表示:“一个萝卜一个坑,一台电器一个包装箱。”这位销售人员称,已经售出的商品发现问题需要返厂处理,必须有外包装箱,如果顾客将外包装箱损坏,经销商只能再补上一个新的,这需要一定费用,顾客应该承担这个费用。

但一位业内人士告诉记者,类似的行规一直存在争议。“按理说经销商都能找到外包装以便产品返厂,之所以再要几百元,只不过是难为顾客的手段,毕竟卖出去的东西谁都不愿意退换。”

### 遇收“包装费” 可向消协投诉

记者了解到,根据《部分商品修理更换退货责任规定》,在三包有效期内,因产品存在质量问题,商家分别给予修理、更换、退货是经营者的法定义务。商品的包装物一般是为了保障产品在搬运过程中不受磕碰和污损,或者做为产品的一种装饰、装潢而使用的,没有其他使用价值;如因无包装而使产品发生毁损,消费者自然不承担任何责任。消费者在购买家电产品时,是就家电产品本身约定的价格,没有就包装物的价格单独约定或单独结算,故而商家在履行退货义务时,借机收取“包装费”的做法是不合理的。

但是在现实的交易中,一些商家借“包装费”为难顾客的现象时有发生,记者拨打12315,工作人员提醒,除一些特殊情况外(比如包装物具有某些特殊保护功能,与产品的正常使用不能分开等),消费者如遇包装费纠纷,可向工商行政管理机关或消费者协会进行申诉或投诉,维护自身合法权益。此外,如果条件允许,为了免除造成不必要的麻烦,消费者也可以保存好商品的包装箱。

### 每逢3·15,电话打到“堵”

#### 12315热线全年都能打 市民想维权不用挑日子

本报3月10日讯(记者 王晓云) 10日,记者从东营市12315投诉举报指挥中心了解到,每年到3·15期间,12315投诉举报专线电话约是平时的四倍。12315投诉举报中心工作人员提醒广大市民,12315专线电话全年畅通,消费者想要维权可以随时拨打。

12315工作人员告诉记者,去年3月14日、15日两天,12315投诉举报专线3个工作人员共接到272个电话,2013年同期6个工作人员共接到480个电话。“在平时,基本上每天接60个电话。按照往年的经验从每年3月10日开始,电话数量会逐渐增多。”

“很多消费者误认为平时拨打12315没有效果,借助‘3·15’的节点,拨打电话问题更容易解决。还有的消费者认为12315专线电话只能在3·15期间打通。再加上‘3·15’期间社会宣传力度大幅增加,消费者维权意识增强导致电话暴增。”12315工作人员告诉记者,14、15日两天接到的热线电话激增,有关行政部门接诉后不能及时分转,反而会使投诉案件处理延迟,更不利于维护合法权益。

“下班时间,机器也会自动记录消费者的电话留言。第二天,我们会尽快联系留言的消费者。3·15期间,我们的工作人员从上午8点30分到晚上10点全天值班。”

东营市工商局12315投诉举报指挥中心的工作人员提醒市民,一旦发现消费维权问题要及时拨打12315专线电话进行咨询和投诉,“只要是工商部门负责范围内的,我们都会尽最大努力进行调解。”