



### “搭乘”晚报直通车,部门“大佬”帮维权

今年3·15,晚报将继续联合市消费者委员会、市工商局开展“3·15消费维权直通车”活动。如果您有被坑的消费经历,可以在3月13日、14日,拨打维权直通车热线28823146,或在晚报官方微信公众号上留言爆料。我们将邀请工商、水电气、公交公司等多家单位的相关负责人来晚报,分批接听来电和通过微信为您解答问题,帮您高效维权。

为了更好地维权,请您务必提前明确投诉对象、投诉内容和投诉要求,搜集好消费行为的证据。同时,提前一天关注晚报内容,了解次日接听电话的单位负责人,选择合适的时间维权。

另外,拨打晚报新闻热线28829110,晚报记者也可来帮您跑腿维权。



## A 没有订购集团彩铃 为何话费详单里有它?

家住天元区的王女士致电晚报新闻热线28829110:我用的是中国移动的手机号码。几年前,在我并不知情的情况下,被收取了每月5元的彩铃费,移动还就此事对我进行过赔偿,并承诺取消该业务。可这段时间,我再查询话费详单,发现又有因集团彩铃业务而产生的费用,可我没有订购过集团彩铃。

### 投诉

#### 没开通彩铃业务 话费中却有相关费用

昨天,在王女士出具的手机话费电子详单上,记者看到,在今年1月和去年12月的账单里,有一项集团彩铃业务,费用是每月5元。

“我没开通过彩铃业务,也没发过任何定制彩铃的信息,更没上网下载订购过彩铃,怎么会产生这项费用?”王女士告诉记者,这个现象并不是第一次出现。3年前,她发现她的手机多了一项彩铃业务,起初她并没有在意,直到一年多后,她去收取话费详单时,才发现这项彩铃业务是收

费的。“当时,我向客服反映后,对方反馈说,将会以返还话费的形式,赔偿我因彩铃业务而产生的费用,并同时给我取消该项业务。”王女士说。

可前几天,王女士去查了话费详单,又发现了因集团彩铃业务而产生的费用,每月5元。让王女士疑惑的是,自己的手机号码是私人号码,并没有加入任何集团号,这个费用是怎么产生的?“我又是怎样被‘集团’的?”王女士问。

### 商家

#### 证实机主不知情 将无条件退还费用

随后,记者随同王女士前往中国移动咨询客服,客服称,王女士所产生的集团彩铃业务,可能是由于不明原因产生的。王女士订购彩铃的原因可能有两种:一是王女士手机的内置软件自行或误操作导致下载订购彩铃;另一种是手机中了病毒而引起

的。移动公司的客服还表示,如果证实这项彩铃业务是在王女士不知情的情况下产生的,将无条件退还费用。

昨天下午,王女士告诉记者,中国移动公司已经给她的手机取消了上述集团彩铃业务。

### 小调查

#### 自己的手机办没办彩铃 多数受访市民不知情

昨日下午,记者随机采访了20名25岁-40岁的市民,其中只有5人确定自己有或没有彩铃业务,其余15人对此并不清楚。

“谁没事大老远跑去查手机话费明细?基本都是按短信通知来,通知说有多少交多少。”昨日,市民刘女士在记者提醒后拨打电话确认自己是否有彩铃业务,“客服说我这卡一个月的彩铃费是5块钱,但我从来没设过彩铃。这样算下来,我一年得白交60块钱”。

(记者 王娜)

尊敬的客户:您于2017-03-07 09:29:55通过10086取消了彩铃。您还可以发送短信KTCL至10086,或通过湖南移动门户网站<http://dx.10086.cn/qUZBV3>进行办理。如有疑问请致电10086,我们将竭诚为您服务。

尊敬的客户,您好!您反映的10010108050401不知情定制、取消或变更问题已受理,工单编号:S201703070936421999,您可以直接回复短信511到10086。或者登陆湖南移动门户网站,或是拨打10086人工台进行查询,您的问题处理完毕后将有专人回复,望保持手机畅通,我们将竭诚为您服务!湖南移动(本条免费)

▲王女士出具的集团彩铃被取消的短信 受访者供图

## B 冷藏在冰箱里的蛋糕 仅过了一晚,竟霉变了

近日,王先生拨打晚报新闻热线28829110称,3月5日上午,他在神农城沃尔玛超市购买了一些糕点。不料其中有一盒还在保质期内的蓝莓蛋糕,在冰箱内仅仅放了一晚,就长霉了。王先生怀疑自己购买的糕点是问题食品。



▲发霉的蓝莓蛋糕 记者 陈驰 摄

### 投诉

#### 购买的蓝莓蛋糕 在冰箱过了一晚就发霉了

3月6日下午,记者见到了王先生。王先生家住尚格名城小区,他说,3月5日上午,他到神农城的沃尔玛超市买了一些糕点。

“因为相信大超市,专程去那买的糕点,没想到却出问题。”王先生说,3月5日,他和孩子吃了一些糕点后,便将剩下的一盒蓝莓蛋糕放进了冰箱冷藏。3月6日上午,他再将这盒蓝莓蛋糕取出后,送到了孩子就读的幼儿

园。不料打开盒子,却发现盒子里的蓝莓蛋糕发霉了。

记者看到,王先生的这盒蓝莓蛋糕的确是3月5日在沃尔玛超市购买的,而且是当天做的,蛋糕盒外的标签上写着“建议食用日期3月6日前”,并未过保质期。而王先生说,经过检查,他家的冰箱没有毛病。

但打开盒子,记者发现蛋糕上长出了“绿毛”。这是怎么回事呢?

### 超市

#### 会与顾客沟通解决此事 不便正面回应记者采访

3月6日下午6点多,由于王先生要工作,王先生拜托其弟弟与记者一同前往神农城的沃尔玛超市。

拿着王先生买的那盒蓝莓蛋糕,记者问该超市的糕点师傅,蛋糕上的“绿毛”是咋回事?糕点师傅称,这盒蛋糕的确是当天(3月5日)做的,至于为什么会出现“绿毛”,他不知道是什么原因。

随后,记者找到了该超市的一名工作人员。该工作人员称,王先生遇到的是小问题,他们将联系王先生进行协商。至于究竟该如何处理此事,该工作人员拒绝透露详情,称超市有制度,不能就此接受记者采访。

最终,双方协调未果,记者将此事反映至市食药监局。

### 市食药监局

#### 蛋糕确实在保质期内霉变 超市方致歉并赔偿1000元

昨日上午9点,记者来到市食药监局食品流通科,发现沃尔玛超市的工作人员已在向该科室的科长赵必成告知相关情况。

沃尔玛超市的工作人员离开后,赵必成告诉记者,据他调查,王先生购买的蓝莓蛋糕,的确是沃尔玛超市的糕点师傅在3月5日做的,此蛋糕也的确在保质期内发生了霉变。市

食药监局已经责令超市方给王先生致歉,并依据《食品安全法》,赔偿王先生1000元。

此蛋糕为何会发生霉变?赵必成解释,目前已进入梅雨季节,在这种气候条件下,含糖量高的食品极易滋生细菌,从而发生霉变。

(记者 陈驰)