

“3·15 维权直通车”第二场来电 40 个 保健品、通信资费投诉多

记者 姚时美 刘玺 成姣兰/文 刘震/图

昨日下午 2:30—4:30, 由株洲市消费者委员会、株洲市市场监督管理局、株洲晚报主办的 2019“3·15 维权直通车”第二场热线接听活动在晚报二楼会议室举行。两个小时 内, 热线电话不断, 共接到食品、药品、保健品、通信资费、供电、公交、法律方面的问题 40 个, 现场解答 23 个。其中, 保健品、通信资费投诉较多。对于现场未能回答的问题, 相关职能部门将会带着问题回去, 进一步调查核实。对于房产、物业方面的问题, 晚报记者将反馈给市住建局。最终, 所有问题都将会得到答复或处理。

食品

在超市买包装水果 回家后发现部分发霉了

来电市民(153****1598): 我在步步高超市买包装好的水果, 回家后发现部分水果发霉了。
原市食药监局食品经营监管科科长王德喜: 水果属于农副产品, 如果消费者在购买过程中发现外观不正常, 建议不要购买。散装农副产品在销售过程中, 难免出现少量变质的情况。但是对于预包装食品则有明确要求, 如果在保质期内出现变质, 或者过了保质期, 可以依法进行处理。



▲接线嘉宾王德喜

药品

在药房买哮喘药 药效说明书和商家宣传不一样

来电市民(137****7946): 我在石峰区先锋大药房买哮喘药, 结果发现药效说明书和商家的宣传资料不一样。
原市食药监局药品市场科科长彭宗海: 我们将联系石峰区的执法人员到现场进行调查, 如果查实有问题, 将依法进行处理。



▲接线嘉宾彭宗海

保健品

有门店骗老人买保健品

李先生(186****8992): 现在外面有很多机构骗老年人买保健品, 钱花了不少, 一点效果都没有, 广大老年人真是深受其害。我知道一些门店有这种现象, 我想举报。
原市食药监局保健品、化妆品监管科科长江志强: 1月8日, 国家市场监督管理总局等13个部委联合部署推出整治“保健”市场乱象百日行动。我们正在城区大力整治, 会根据你提供的信息, 对这些门店进行调查核实。



▲接线嘉宾江志强

电信

家中电视收看不到CCTV5

网友“萝卜”: 最近一段时间, 家里的电信电视看不到CCTV3、5、6、8。我平时最喜欢看CCTV5转播的足球赛, 这下很不方便。
电信株洲分公司投诉专员王宏净: 央视4个频道暂时下线是由于“版权问题”。不过为降低对用户的影响, 暂时提供了IPTV3、5、6、8频道供湖南IPTV用户收看。



▲接线嘉宾王宏净

联通

老人不知如何查套餐内容

李先生(186****8992): 我母亲年纪大了, 之前手机开通了新的套餐, 但她不知道套餐的具体内容, 我也不知道如何查询, 想具体咨询下。
联通株洲分公司投诉中心主管杨柳: 已将李先生母亲的手机号码记录下来, 客服人员会联系解决。联通手机用户如果有相关问题要咨询, 可以随时拨打客服热线10010。



▲接线嘉宾杨柳



▲第二场活动接听现场

公交

枫溪学校门口何时设站?

网友“小头爸爸”: 我儿子在芦淞区枫溪学校读小学, 学校位于枫溪大道, 在芦淞区政府的斜对面, 由于学校周边道路配套设施不齐全, 学校门口没有公交站。每天, 儿子要坐36路公交车上学, 但36路车终点站在马路对面的芦淞区政府, 儿子下车后要横过枫溪大道, 再步行一公里左右才能到校, 存在安全隐患。
市公交总公司营运安全部部长余晓: 2月下旬, 按照市政府主要领导的指示要求, 市长热线办率市、区相关部门到枫溪学校现场办公。3月1日, 公司克服困难, 已经为36路车多设置了一处站点, 孩子们不用再横过枫溪大道上学了。目前, 公司还在与相关部门协调, 待学校周边道路完善后, 公交会在学校门口设站停靠。



▲接线嘉宾余晓

法律

邻居家起火灾殃及自家 但对方一直没赔偿

单女士(137****9683): 我住在天元区滨江一村, 今年1月楼上邻居家发生火灾, 虽然火势被消防部门扑灭, 但我家也受了损。事情过去了两个多月, 楼上邻居还没有对我进行赔偿。
市法学会法律服务部法律工作者、市消费者委员会法律顾问汤平: 这属于一起民事纠纷, 单女士应该将家里受损物品拍照作为证据, 请评估公司评估损失金额(要提供物品购买票据), 再通过街道办事处、社区居委会或者社区民警与邻居协调。如果协调不成, 只能走司法途径解决。



▲接线嘉宾汤平

房产、物业

房屋漏水、墙面脱落、小区管理混乱…… 这些问题都将反馈至住建部门

在昨天的活动中, 依旧有很多市民反映与房产、物业相关的问题, 包括房屋质量、不动产证办理等。对此, 本报将逐一向住建部门反馈, 所有问题都将会得到回复或解决。以下为部分来电摘录:

彭先生(151****5940): 我是荷塘区东方丽都的业主, 小区交房7年, 房屋漏水问题一直没解决。

来电市民(133****5341): 我是天心北山一村的居民, 房子住了一二十年了, 一直没有拿到不动产证。

陈先生(139****9540): 我是天元区奥园广场的业主, 房子存在质量问题, 天花板、墙面都渗水, 跟物业反映一年多都没解决。

李女士(178****5959): 我是天元区湘江名都的业主, 房子墙面脱落、窗户漏雨, 还有油烟进入家里, 多次找开发商都没能解决。

王女士(139****7112): 我是天元区恒大华府的业主, 房子存在墙体渗水、外墙空鼓、地面松动、马桶出水慢等问题, 开发商一直不解决。

胡先生(156****9930): 我是天元区国土小区的业主, 小区没有物业, 只有门卫, 管理非常混乱。

易先生(28****93): 我是天元区尚格名城的业主, 小区物业分散管理, 很混乱, 希望能够整体进行管理。

邓先生(137****3577): 我是亚都花园的业主, 房子屋顶漏水, 另外, 我妹妹住在耀华锦园, 这里的房子屋顶也漏水。

今天下午2:30 本次最后一场“直通车”活动等您来电

今天下午2:30到4:30, 由株洲市消费者委员会、株洲市市场监督管理局、株洲晚报主办的 2019“3·15 维权直通车”将举办最后一场活动。本场活动主要接受消费维权、特种设备质量安全、计量、价格举报、自来水、天然气、供电、瓶装液化气等方面的咨询和投诉。参与活动可拨打直通车热线电话 28829110 或发送短信至该号码, 也可关注株洲晚报微信公众号(zzw-bzzwb)和株洲晚报炜哥民生工作室微信公众号(ZZWB13873320022)、下载注册智慧株洲APP给我们留言。

我们邀请了原市工商局 12315 投诉举报科、原市质监局特种设备安全监管科、原市质监局计量科、市价格监督检查局价格举报受理科、市水务集团、新奥燃气、国网株洲供电公司、株洲中燃铁达能源有限公司等单位的 8 位嘉宾, 为您提供咨询。

对于大家的来电, 我们将分三类处理: 对咨询电话, 如相关单位现场回复令您满意, 晚报将不再另行回复; 对投诉电话, 相关部门将带着问题回去, 移交对应的科室和人员, 事后晚报记者也将与您联系, 跟踪采访事件进展, 并敦促相关部门予以处理; 对于一些重点问题, 晚报将直接移交给相关单位。

为了更好地解决问题, 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。因直通车接听热线时间有限, 来电时请尽可能言简意赅, 快速有效地进行陈述。

出席单位

1、原市工商局 12315 投诉举报科

维权指引: 当您遭遇消费纠纷, 或有消费问题咨询, 或遇到商品质量、食品药品安全、物价、知识产权等方面的问题时, 都可以拨打 12315, 它就是消费者的“娘家”。

2、原市质监局特种设备安全监管科

维权指引: 锅炉、压力容器、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施和厂(场)内专用机动车辆等特种设备存在质量问题, 可进行投诉举报。

3、原市质监局计量科

维权指引: 消费者遇到计量问题, 可以进行投诉举报。

4、市价格监督检查局价格举报受理科

维权指引: 消费者遇到价格欺诈、价格垄断、哄抬价格、低价倾销、牟取暴利等不正当价格违法行为, 都可投诉举报。

5、市水务集团

维权指引: 接受关于用水以及水表使用时遇到的水量、水压、水质等方面的投诉与咨询; 对于抄表、收费、维修等服务方面的建议与咨询。

6、新奥燃气

维权指引: 天然气用气、设施的故障报修等。

7、国网株洲供电公司

维权指引: 关于电费缴费、停电等方面的投诉与咨询。

8、株洲中燃铁达能源有限公司

维权指引: 瓶装液化气质量、数量、价格正规网点识别等方面的投诉与咨询; 针对用户在使用过程中遇到的操作问题、安全问题进行解答和指导。