₩ 消费热点

# 又是一年"3·15"

●本报记者 卢丽桃

又是一年"3·15"。当2015年的国际消 费者权益日即将到来之时,我们把镜头再次对 准白城市各级消协组织。我们欣喜地看到,在 过去的一年里,在白城这块广袤的土地上,各 级消费者协会的工作人员,以他们的责任和良 知、辛劳和汗水,不仅为广大受到侵害的消费 者挽回了经济损失,还让他们感受到了消费维 权的尊严与力量。下面就让我们走进一个个消 费维权的故事, 怀着敬意和感动……

#### 一个霉面包赔偿500元

2014年4月9日, 洮南市消费者协会接待 了一名满脸怒气的年轻消费者,该消费者投诉 说,她于4月8日晚上在市区某超市糕点区花 6元钱购买了一个袋装面包,回家后发现面包 里面竟然发霉长毛了。让她最不能容忍的是, 当她仔细查看后发现,这个面包外包装上面以 覆盖的方式先后贴了三个生产日期,每个生产 日期都相隔两天,很明显这是故意欺骗消费 者。可当她拿着面包和购物小票找超市索赔 时,超市销售人员只同意给她退回购买面包花 费的6元钱。该消费者认为,商家对于这种故 意欺骗的行为,应该付出更大的代价,于是, 她找到洮南市消协进行投诉。

受理投诉后,消协工作人员马上来到某超 市糕点区进行检查,未发现类似的情况。于 是,他们责令服务员电话联系糕点区负责人, 让她尽快赶到消协办公室, 就此投诉案件接受

半小时后, 糕点区的负责人来到了消协, 在了解相关情况并查验了购物小票之后,该负 责人称这款面包的外包装她以前没有见过,需 要跟销售人员核实一下再给予答复。消协工作 人员为了尽快解决纠纷,和双方当事人一起又 来到了超市, 调取了前一天下午的监控录像, 证实这位消费者购买的确实是这款面包,同时 在糕点区找到了相同的包装袋。在证据面前,

保,实现了动态管理下的应保尽保。

善了困难群众的基本生活。

庭教育知识讲座活动。

识手册等各类宣传资料。

该负责人终于无法再抵赖, 承认面包是工作人 员的疏忽造成的,愿意按照《食品安全法》给 消费者赔偿。消协工作人员听了负责人的答复 之后给她讲解了新《消法》的相关规定,并且 重点强调了,将超过保质期面包重复加贴了三 个生产日期的行为,已经不是简单的销售过期 食品的行为, 而是构成了故意欺骗消费者的行 为,属于欺诈消费,不能按照《食品安全法》 进行赔偿, 而是应该根据新《消法》第五十五 条规定,赔偿这位消费者人民币500元。尽管 这位糕点区负责人面对一个6元钱发霉的面包 需要赔偿500元钱的赔偿结果非常震惊,但她 表示, 既然法律有规定, 她会按照规定履行赔 偿义务,并承诺以后会严格约束销售人员的行 为,决不允许再有类似的违法行为发生。

至此,该面包生产日期欺诈投诉案,在消 协工作人员的努力下, 在新《消法》的法律武 器支持下,仅用两个小时,便得到了圆满解

#### 网购洗衣机获赔案

2014年3月27日,大安市消费者协会工 作人员接到了范先生的投诉。范先生说, 2014年2月11日,他在某知名网店以2680元 的价格购买了一台中外合资企业生产的名牌洗 衣机。收货后他发现,洗衣机机体有划痕。经 与卖家协商,卖家同意他将洗衣机返回换货。 于是,他与大安市某快递公司取得了联系。3 月8日,该快递公司工作人员上门验货,并收 取了320元运费后将货运走。但由于运输等原 因, 货到后, 店家发现洗衣机局部破损严重, 拒绝签收, 洗衣机又返回了大安市某快递公 司。范先生认为, 洗衣机是在运输过程中损坏 的,快递公司应承担洗衣机破损的责任,对他 进行赔偿。但与快递公司协商未果。于是,范 先生将快递公司投诉到大安市消费者协会。

大安市消费者协会的工作人员接到投诉

后,多次与该快递公司上海总部联系沟通,最 后达成协议,该快递公司赔付范先生1200 元, 洗衣机由范先生取回。对于这样的结果, 范先生勉强答应了。看见范先生一脸的无奈, 消协工作人员认真核查了范先生的购买信息及 产品信息,并根据该洗衣机的产品型号和序列 号,联系大安市该洗衣机专卖店和白城市售后 部,结果证实,范先生购买的这台洗衣机是一 台翻新机,曾于2013年11月16日返修过。 有了这个重大发现后,消协工作人员立刻与网 站客服取得了联系,要求店家退机赔偿。最 后,经过多次协商,该网店同意返还给范先生 2380元货款。

#### 购买不合格热水器投诉案

2014年3月14日,镇赉县的周先生在某 建材公司购买了一台名牌电热水器,于2014 年3月20日安装之后因质量原因无法使用。 周先生与商家协商后,商家同意给予更换一台 新的该品牌热水器,但是不同意给周先生重新 计算该热水器的三包期限。周先生不服, 便把 他们投诉到镇赉县消费者协会。

镇赉县消费者协会接到消费者投诉后,立 即派工作人员就周先生投诉的问题进行现场 调查和调解。经调查,周先生所购买的这台 热水器确实是因为质量原因不能使用,属于 不合格产品,商家同意更换一台同款同型号 的热水器, 但是商家不重新计算该台热水器 的三包期限。针对争议焦点问题,消协工作 人员依照《国家家电三包规定细则》第十四条 的规定:换货时,凡属残次产品、不合格产品 或者修理过的产品均不得提供给消费者。换 货后的三包有效期自换货之日起重新计算。 由销售者在发票背面加盖更换章并提供新的 三包凭证。"面对着相关的规定,加之消协工 作人员的耐心调解,该商家最终同意,自更换

新的热水器之日起重新计算三包期限。

### 一双劣质鞋的投诉案

2014年6月13日,大安市消费者协会接 到了消费者王先生的投诉。王先生说,他于 2014年6月,在大安市某商场购买了一双皮 鞋,在三包期限内,皮鞋表面出现裂痕。他找 到该商场,该商场将他的鞋进行了返厂维修。 可维修后,该鞋又出现了鞋面断裂的现象。王 先生再次找到商场,工作人员答复可以再次返 厂维修。王先生不同意,要求退换货,双方未 达成一致。于是, 王先生来到消协投诉, 请求 消费者协会维护他的合法权益。

大安市消费者协会于当天依法受理了该投 诉,消协工作人员了解情况后,立即与该商场 取得了联系,并根据《吉林省鞋类产品质量实 "三包"的规定》的有关规定: 断底、断 行 帮、鞋面裂口、严重开胶、开线、严重泛硝等 质量问题,如消费者同意修理,经销者应免费 为消费者修理, 若消费者不同意修理, 经销者 应予换、退货。退货应按原销售价退款。

在消费者协会工作人员的调解下,该商场 最终同意按原销售价给王先生退货。

## 三农民投诉农机商店案

2014年4月21日, 洮南市消费者协会接 到了安定镇和黑水镇三户农民的投诉。这三位 农民说,他们由于着急春耕,所以在没有确定 车补车型的情况下便于3月初在某农机商店购 买了三台拖拉机,因为头一年同款车型有车 补,所以农民和商家都以为2014年这款车型 也能有车补, 便签订了购车协议, 车补款暂由 农民提供一半的抵押金,另一半给商家打了欠 条,商议等车补下来之后再由商家把欠条退给 农民,并退还抵押金。4月中旬,当三位农民 去办车补时才发现,2014年他们所购买的车 型没有补贴。于是, 三位农民来到该农机商 店,要求退还抵押金,撕毁欠条。但商家说, 只能退货,并按规定扣除折旧费。双方争执不 下,三位农民到消协投诉,希望得到帮助。

接到投诉后, 洮南市消协工作人员立即找 来了商家进行调查,确定农民们反映的情况基 本属实。消协工作人员依据自愿调解和公平、 公正的原则,按照消费纠纷人民调解员工作守 则和程序,以投诉事实为依据,以相关法律为 准绳,进行了耐心细致的调解,经过了几个小 时的努力,双方终于达成了调解协议:商家退 回三户农民的抵押金共计1600元,并且无条 件抽回三张欠条(欠条总额为14400元)。

这是自洮南消协人民调解委员会成立以来 最大的一起成功调解的投诉案件, 为今后的民 调解工作积累了丰富的经验。

# 白城车务段采取多项措施 满足群众出行需求

本报讯(马杜骠)为期40天的春运将于本月15日结 束,今年的春运,沈阳铁路局白城车务段围绕"安全出 行、方便出行、温馨出行",努力把各项工作做实做细,最 大限度地满足人民群众出行需求。由于今年春节较晚,节 前客流总体相对平缓, 节后春运、学生、务工、探亲、旅 游流高度叠加。面对铁路持续的客流高峰, 白城车务段超 前准备,采取多项措施,确保了旅客运输安全有序。

为方便旅客出行,在旅客列车预售期延长至60天的同 时,该段对互联网售票系统进行了扩容和优化。加强行车 设备特别是新投用设备的日常维护和实时监控,做好旅客 乘降组织,确保旅客乘降安全有序。改善站车服务设施, 加强基本服务保障, 进一步改善旅客候车乘车条件。加强 重点旅客服务,对老、弱、病、残、孕旅客实行特殊服 务, 打造推广服务品牌, 满足旅客温馨出行需求。

春运期间,该段管内共计开行旅客列车140对,比 2014年春运增加15对。同时,集中办理学生和务工团体往 返车票,增开人工售取票窗口和退票改签窗口16个,增设 自动售取票机10台,为旅客购票提供了方便。

## 加大建设投入 改善办学条件 优化育人环境 白城医高专加快学校发展步伐

本报讯(陈宝林)为进一步改善学校学习、工作、生 活环境,构建和谐稳定的校园,2014年,白城医学高等专 科学校在各级领导的关心与支持下,不断加大校园环境建 设及教育教学设施的投入,努力改善办学条件,加快学校 发展步伐。

学校投资5500万元建设的实训楼主体工程已完成,现 已进入内部装修阶段;投资1200余万元建设了一座标准化 塑胶运动场和10个篮排网球场已正式投入使用;利用专项 资金415万元对12个阶梯教室、行政楼会议室进行了维修 改造;利用专项资金95万元对三公寓进行了维修改造;投 资560万元建立一座变电所;投资360万元完成了实训楼地 源热泵供热系统;新校区部分路面实现了硬化,铺设了地 下管网。继续开展亮化、净化、美化、硬化工程,校园环 境进一步改善。完成了校区道路等12个项目招标采购工 作,招标采购总金额达到5760多万元。根据工作需要,将 资产管理处从后勤管理处独立出来, 相继完成了实验仪器 设备、国有资产、房屋土地确权等数据的统计,资产管理 得到进一步加强。学校还完成了实训楼装修招标、新校区 变电所建设、实训楼地缘供热、有关工程和账目审计验 收、新建项目的规划论证等多项工作。

#### 洮北区洮河镇 坦途市场监督所 扎实做好农村低保工作 开展农资市场专项检查 本报讯(记者卢丽桃)为扎实做好农村低保工作,洮北区洮河镇规范和

本报讯(王德军董艳春)春耕来临,为进一步整顿和 规范农资市场经营秩序, 切实维护广大农民群众合法权益, 在消费者权益日前夕, 镇赉县市场监督管理局坦途市场监督 管理所对辖区农资经营户进行了专项检查。

此次重点检查农资商品的"两账两票一卡一书"制度、 化肥"一票通"制度及进货查验的索证索票制度、认真查看 前置手续、依法查处无照经营和超范围经营农资, 积极受理 和依法处理农民群众对问题农资商品的举报, 共检查农资经 营户36户、农资产品32种,对3户台账未建立健全的农资 经营户当场下达了限期整改通知书。

# 镇赉县芦苇湿地管理总站 开展志愿服务活动

本报讯(王立新 王淑华)总有一种精神让你我感动至 深,总有一种力量让你我抖擞精神,总有一个日子让我们 铭记在心——学习雷锋志愿服务日,一个充满爱心与奉献 的日子,3月10日,在镇赉县芦苇湿地管理总站站长带领 下, 芦苇湿地管理总站志愿者服务队参加了生态园老人院 举办的"多一份关爱、送一缕温暖"志愿者活动。

此次志愿者活动内容包括,为老年人理发、收拾行 李、打扫卫生,并为老人测量血压。虽然当天天气很冷, 但志愿者都不怕脏、不怕累, 在老人院随处可见志愿者忙 碌的身影。此次活动大力弘扬了奉献精神,同时,志愿者 们也为社会树立了榜样,将微笑服务镇赉的精神传播得更

为了使"3·15"消费者权益保护日活动接地气、入民心,3月11日,通榆县市场监督管理局146名一线干部深 入社区、早市、学校、商场,向消费者宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》 及食品药品安全相关知识,发放消费维权宣传单3000多张,让消费者了解更多的维权知识,提高了识假辨假能 力,并且增强了经营者的自律意识。同时,对食品经营网点进行严格排查,共查扣超期变质和不合格食品70多种, 货值12000余元,进一步营造了保护消费者合法权益氛围。 丛欣慧 本报记者张殿文摄

令人感动的一幕幕·

# 平价商店和农贸市场主要副食品价格

完善低保申请、入户调查、民主评议、审核审批等工作环节,推进阳光低

好群众监督关; 二是做到"三个不上报", 把好审核上报关; 三是实施分类

管理,把好进出关。目前,全镇对今年第一季度新增低保对象进行申报、审

批认定工作。结果显示, 洮河镇现有农村低保户670户、857人。其中, 第

一季度新增低保户14户、16人。确保了低保真正惠及于民,切实保障和改

光大社区开展"关爱妇女、温暖儿童"

家庭教育知识讲座活动

本报讯(杨立荣 刘会军 王佳)妇女节前夕,为了普及辖区女性居民的 健康知识,提升居民对女性健康知识水平的关注程度以及如何关爱儿童,洮 南市光明街道光大社区联合光明街道计生办开展"关爱妇女、温暖儿童"家

此次讲座以生殖健康保健、避孕方法的选择、更年期妇女的心理保健方

通过此次讲座普及了关爱妇女、温暖儿童的常见方式方法,提升了辖区

法、如何与家庭成员和睦相处、儿童安全问题为主要内容,通过大量的事

例,用通俗易懂的语言让广大妇女了解和掌握计生常识、教育儿童的方法、

与儿童沟通、正确引导儿童健康成长等基本知识,同时,发放了文明礼仪知

妇女对自身健康关注的重视程度,更新了儿童家庭教育的理念,让与会人员

受益匪浅,对提高她们的家庭教育水平有着非常重要的意义。

在实际工作中, 洮河镇做到了严把"三关"。一是实行"阳光操作", 把

2015年3月12日 单位:元/500克

| 20.0 ( 0), 12 4 |              |         |           |           |           |          |       |        |
|-----------------|--------------|---------|-----------|-----------|-----------|----------|-------|--------|
|                 |              | 平 价 商 店 |           |           | 农贸市场      |          |       |        |
| 商品名称            | 规格、等级        | 欧亚超市    | 骆驼岭<br>超市 | 明客多<br>超市 | 大润发<br>超市 | 瑞光市<br>场 | 吉鹤市场  | 市场平均价格 |
| 大 米             | 普通大米         | 2. 25   | 2.40      | 2. 10     | 2. 28     | 2. 20    | 2. 20 | 2. 40  |
| 精粉              | 50斤袋装        | 1.91    | 1. 79     | 1.90      | 1.80      | 2.00     | 2.00  | 1.91   |
| 豆油              | 桶装5L         | 45. 40  | 48.00     | 42.90     | 48. 40    | 50.00    | 50.00 | 48.65  |
| 猪肉              | 后 鞧          | 9.50    | 7. 99     | 9.89      | 8.30      | 10.00    | 13.00 | 10.10  |
| 牛 肉             | 去骨后腿肉        | 28. 50  | _         | 28.88     | _         | 27.00    | 30.00 | 28. 97 |
| 羊肉              | J            | -       | -         | 29.00     | -         | 27.00    | 30.00 | 29. 38 |
| 鸡蛋              | 新鲜完整         | 4.05    | 3. 99     | 4. 10     | 4. 10     | 4.00     | 4.00  | 4. 10  |
| 活鲤鱼             | 2斤左右         | 7. 50   | 7. 52     | 7. 50     | 6.30      | 7.00     | 10.00 | 7. 52  |
| 青 栋             |              | 6.00    | 3. 99     | 6.44      | 5. 50     | 5.00     | 6.00  | 6. 44  |
| 豆角              | 架豆王          | 8.00    | 7. 99     | 5. 99     | 6.30      | 10.00    | 10.00 | 8. 29  |
| 西红柏             | 新鲜一级         | 4.00    | 3. 79     | 4.41      | 4.41      | 5.00     | 4.00  | 4. 41  |
| 茄子              | 不同季节市场       | 2.50    | 1.99      | 2.74      | 2.74      | 3.00     | 3.00  | 2. 74  |
| 水黄瓜             | 主流品种         | 3.00    | 1.99      | 3.04      | 3.04      | 3.00     | 2.50  | 3.04   |
| 芹菜              |              | 3.00    | 2.49      | 3.05      | 3.05      | 3.00     | 3.00  | 3. 05  |
| 蒜薹              | 新鲜一级         | 6.50    | 6.49      | 6.71      | -         | 6. 50    | 6. 50 | 6. 71  |
| 土豆              | - 10111 1001 | 1.30    | 0.99      | 1.44      | 1.44      | 1.50     | 1.50  | 1.44   |
| 甘蓝              | 40111 1304   | 1.50    | 1. 29     | 1.69      | -         | 2.00     | 1.50  | 1. 78  |
| 大白菜             |              | 1. 20   | 0.99      | 1. 19     | 1. 29     | 1.20     | 1.30  | 1. 29  |
| 洋葱              |              | 1.50    | 1. 29     | 1.49      | 1.00      | 1.50     | 1.50  | 1.51   |
| .1111           |              | 1       | 1         |           |           | 1        |       |        |

| 韭 菜 | 新鲜一级 | 4.00 | 2.99 | 4.05 | 4.05 | 4.50 | 4.00 | 4.05 | 备注:"一"代表无货或缺货 商务预报网址:http://cif.mofcom.gov.cn/site/html/baicheng/3232597 白城市价格监测中心 提供

白城市商务信息中心

说:

# ●本报记者 薄秀芳

市洮北区瀚海爱心公益协会,在走访慰问贫困帮扶对着,就要尽全力早日还清外债,做个守信的本份人, 份份因感恩而激发的挚热之情。

情景一:家住洮北区东风乡白城教育基地大墙外 低矮土房中的东风中学二年级学生程世强, 虽然住的 还是那老房,依旧是与身患疾病的二姨相依为命。不 过,源于2014年2月本报对这对苦难"母子"困境的 报道,感召社会各界爱心人士纷纷伸手相帮,令这对 "母子"的生活发生了很大的改变。如今,再次来到 程世强家,大家惊喜的发现,程世强长高了近7厘 米。他一改记者印象中的沉默寡言, 张罗着请爱心志 愿者到屋里坐。二姨董桂荣激动地告诉大家,程世强 没有辜负大家的关心,他的学习成绩由原来班级的下 中等,经过一年的努力,现已成为班级中的前三名优 程世强告诉记者, 我会努力学习用更好的成绩回报好 人对我们的帮助,长大我也要成为好心人。

情景二:家住市经开区西郊办事处二龙村的女孩 姜子怡,她一直是瀚海爱心公益协会爱心志愿者杨会 君的帮扶对象。女孩患病多年的父亲于2013年去世, 儿外,还有近3万元的外债。姜子怡的奶奶没有生活 来源,全家仅靠爷爷一千多元的退休工资维持生活。 但就是靠这点工资,他们一家紧衣缩食,到目前已还 去一万多元的外债。当天,面对大家,爷爷激动地

春节前夕,记者跟随白城红十字爱心家园、白城的的,我用行动不辜负你们对我孙女的关爱,只要我活 象时,看到了令人感动的一幕幕……,这感动来自一 我要和老伴儿努力将孙女培养成人回报社会。"话语 声还没落, 小屋内就响起了热烈的掌声。志愿者们被 老人的言行感动至极,大家纷纷表示,这样的人帮得

情景三:家住大安市舍力镇庆丰村的冯佳君,是 名患有先天性心脏病的女孩。由于家境贫困, 无钱治 病,女孩的生命曾悬于一线。2014年,白城红十字爱 心家园等多家爱心团体及媒体举办了为冯佳君筹集手 术费用的活动, 在我市广大爱心市民及爱心团体踊跃 捐献下,冯佳君心脏手费用解决了,其心脏手术获得 成功。从此,女孩告别了生命的阴影走进了阳光里。 记者怎么也无法忘记, 当爱心志愿者们带着年货来到 冯家时,一个婷婷玉立的姑娘迎了出来,在那瞬间, 等生。今年期末还收到了学校给发的喜报呢。看着那《很多人异口同声地问:"这是冯佳君吗?才近一年的 红红的喜报,记者和爱心志愿者们的眼睛都湿润了。 时间,变化太大了。"是啊,如不是曾经熟悉这个女 孩,大家真有些认不出,这就是那个生命曾遭遇寒冬 的冯佳君。据冯佳君的表姐介绍,佳君这一年来身体 恢复挺好,不仅长高了,气色也变得好多了。更令人 惊喜的是, 冯佳君曾患有严重精神疾病的妈妈, 由于 女儿身体的好转再也没犯过病。当天, 冯佳君的妈妈 妻子改嫁,他留给年迈双亲的除了年幼需人照顾的女《笑着对记者说:"真是太谢谢你们的帮助了,只要女 儿健康的活着就特别幸福,无论多苦都有希望。'

这就是爱,这就是因爱而生的情愫,这更是因爱 的温暖所迸发的生活热度。这些普通的人们就是在这 种彼此的感恩、感动中走过生命的四季, 走进大爱的 "我对你们的感激不是一句'谢谢'就能表达 天堂,走进平凡而幸福的生活里。



去某个单位办事,人们最怕找不着人耽误时间……而洮 南市市场监督管理局为解决好这个群众普遍关心的问题,不 仅明确标明各科、室名称及所在楼层位置; 还在各科、室的 门旁设置一个小巧醒目的"去向指示牌",上面写着工作人 员的姓名、并用可移动的小红箭头指示着是否在岗、公出、 开会或请假, 使前来办事的群众一目了然, 既节省了时间少 跑路, 同时也增强了工作人员主动接受监督严格考勤考纪的 自觉性。 姜宽裕 本报记者张殿文摄