

守护权益 安全消费

这些消费维权知识一定要了解!

花钱上当吃亏,实属冤枉!为避免不必要的损失,快来看看下面这些消费维权知识!

安全权

消费者的安全权分为人身安全权和财产安全权。消费者在购买、使用商品和接受服务时,首先考虑的是商品和服务的卫生、安全因素,不希望因卫生安全方面存在问题,导致生病、身体受到伤害,甚至产生生命危险。财产安全不仅指购买、使用的商品或接受的服务是否安全,更重要的是指购买、使用的商品或接受的服务以外的其他财产的安全,只要是在购买、使用商品或接受服务过程中,消费者的人身、财产安全受到损害,消费者就有权要求赔偿。

知情权

诚实信用是交易双方应遵守的基本准则,经营者不得隐瞒实情,不得作虚假承诺,否则就构成对消费者知情权的侵犯,一旦发生争议或造成损害,消费者有权要求经营者给予赔偿。

自主选择权

消费者选购商品或接受服务的行为必须是自愿的,不必以经营者的意愿为自己的意志,主动权在消费者手中。同时消费者自主选择商品和服务的行为必须合法,不能把自主选择权建立在侵害国家、集体和他人合法权益之上。此外自主选择权通常只能限定在购买商品或接受服务的范围内,不能扩大到使用商品上。

公平交易权

经营者在提供商品或服务时,必须保证质量、价格合理、计量正确,不得违反平等自愿、公平交易的市场准则,违背消费者的意愿强制交易。

求偿权

消费者在购买、使用商品或接受服务时,由于经营者的过失或故意,可能会使人身权和财产

受到侵害。这里的人身权包括消费者的生命健康权、姓名权、名誉权、荣誉权等;财产权包括直接的财产损失和间接的财产损失。对于商品的购买者、使用者、接受服务者以及在别人购买、使用商品或接受服务的过程中受到人身或财产损害的其他人而言,只要其人身、财产损害是因购买、使用商品或接受服务而引起的,都享有求偿权;商品的生产者、销售者或服务者均要承担赔偿责任,而不论其是否有过错;除非是出于受害者自己的过错,如违反使用说明造成的损失,则商品的制造者、经销者不承担责任。按照法律规定,消费者除因人身、财产的损害而要求获得赔偿损失这一最基本、最常见的方式之外,还可以要求其他多种民事责任承担方式,如修理、重作、更换、恢复原状、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等。

结社权

消费者依法成立维护自身合法权益的社会团体,形成对商品和服务的广泛社会监督,及时处理侵害消费者权益的行为、指导消费者提高自我保护意识和能力,通过调解、仲裁等方式,及时解决消费纠纷。

获得有关知识权

消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,正确使用商品,提高自我保护意识。所谓消费知识,包括消费态度知识,使消费者科学指导自己消费行为;有关商品和服务的基本知识及有关市场的基本知识,以指导自己作出正确消费选择。所谓消费者权益保护方面的知识,包括有关消费者权益保护的法律法规和政策、消费者权益保护机构,以及消费者和经营者发生争议时的解决途径等。

人格尊严和民族风俗习惯受尊重权

尊重消费者在消费活动中的人格尊严是消费者享有的最

起码权利,任何人都无权加以污辱和诽谤。公民的人格尊严权利包括姓名权、名誉权、荣誉权、肖像权等。对于侵犯消费者人格尊严的行为,法律视情节轻重予以相应民事制裁。情节特别严重构成犯罪的,还应对予以刑事制裁。各民族饮食、服饰、居住、婚葬、节庆、娱乐、礼节、禁忌等风俗习惯有所不同,都应受到尊重。

监督权

消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为,有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

整理/珠江时报记者 朱明菲

消费者应牢记的“时间”点

7日
产品自售出之日起7日内发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。

15日
产品自售出之日起15日内发生性能故障,消费者可以选择换货或修理。

三包有效期
“三包”有效期为自开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次,仍不能正常使用的商品,消费者可凭修理记录和证明调换商品。

三包有效期
“三包”有效期为自开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次,仍不能正常使用的商品,消费者可凭修理记录和证明调换商品。

消费者如何合理投诉维权?

- 1 必须有足够的投诉材料作为证据,包括购货发票或购货凭证,如有双方交涉的书面材料或有关部门的质量鉴定更好。
- 2 保留现场,如若因商品质量、服务质量导致人身、财产伤害,保护好事发现场,可采取拍照、录像或留下证人、证词等方式。
- 3 收集或索要经营者的姓名、电话号码、工作牌号、地址、邮政编码等,以保证能够第一时间找到对方。
- 4 若与商家交涉不成,应马上向消委会或工商部门投诉,不要拖延时间,因为这可能会拖过了“三包”期限。
- 5 一些有争议的质量问题最好与商家一起到有关部门检测鉴定。
- 6 索赔要求要合理,投诉切不可“吹牛”,夸大或隐瞒事实。

一般来说,消费者和经营者之间发生争议后,首先可以考虑与经营者协商解决。如果协商不成,则可以向消委会或12315投诉,或向有关行政执法部门申诉,根据双方协议向仲裁机构申请仲裁,甚至向人民法院提起诉讼。

制图/杨淑萍

献血关爱他人 温情洒满三月

九江举行献血活动,当天94名职工献血超3万毫升

珠江时报讯(记者/沈芝强 通讯员/何家仪 摄影报道)3月8日,南海血站、九江镇卫生健康办、九江镇公资办联合广东粤海汽车有限公司、广东雄塑科技集团股份有限公司举办“献血关爱他人,温情洒满三月”无偿献血暨结核病日宣传活动,据统计,当日共有94名职工参与献血活动,献血量达31600毫升。

当天上午,在广东粤海汽车有限公司门口,一大早就有员工在排队准备献血。填表、验血、初检、登记……活动现场井然有序。当天恰逢“三八”妇女节,参与献血的女职工热情高涨,充分展现了巾帼力量。张阿姨就是其中一位,她和儿子一起参加献血。“献血可以给需要帮助的人带来健康和生命,是非常有意义和快乐的事情。”张阿姨看着满含爱与奉献的热血从手臂缓缓流向储

血袋,觉得自己的每一滴鲜血,都是宝贵的生命甘露。

在广东雄塑科技集团股份有限公司门口,除了献血活动外,现场还设有健康义诊和有奖问答知识摊位,向职工传播健康知识。

据统计,本次献血活动共有94名职工成功献血,献血量达31600毫升。多年来,粤海汽车公司和雄塑集团一直秉持公益初心,坚持履行社会责任,已连续多年组织无偿献血活动,并将其作为企业精神文明建设的重要内容之一,不断加强宣传教育,切实增强职工的责任意识和奉献精神。粤海公司和雄塑集团也因此获得南海区“无偿献血先进单位”荣誉称号。

据镇卫健办相关负责人表示,无偿献血可有助于积分入学、入户以及临床用血报销,还有益于身体健康,是利人利己的善举。



职工献血现场。

用“绣花功夫” 绣出城市美颜

九江镇综合行政执法办利用数字化平台优势,开展城乡区域整体提升改造

珠江时报讯(记者/沈芝强 通讯员/陈娟)近期,九江镇综合行政执法办主动出击,利用数字城管中心的平台优势,积极将自身工作与“善治生态宜居产业新城”“九江打造南海区城乡融合发展先行区”紧密结合起来,以“绣花功夫”开展九江镇城乡区域的整体提升改造。

“每天人民路都有流动摊贩占道经营,交通堵塞问题很严重。”结合市民向九江镇综合行政执法办数字城管中心反映的问题,围绕九江打造南海最干净整洁村(居)的目标,九江镇执法办利用数字城管中心平台优势,推进九江城乡容貌品质提升专题整治。

从2月初开始,九江大正路、洛浦路、北北大道、九江大道、人民路、325国道等16个路段,几乎每天都有九江镇综合行政执法办数字城管中心的采集员通过徒步、驾车等方式,对整治区域进行摸底调查。在排查中,发现乱拉挂横幅、工地围蔽设施破损不美观、通信管线不整齐、违规设置遮阳棚、广告招牌破损、违规设置移

动广告牌、建筑物立面不洁、店外经营、乱堆放物料、建筑垃圾、暴露垃圾、乱张贴小广告、护栏破损、私设斜坡、公共设施破损、绿化养护不及时等各类问题443宗。

“采集员发现问题后,通过佛山市南海区数字化城市管理系统进行上报,数字中心坐席员根据职能划分将案件派至相关部门进行协调处置。”九江镇执法办相关负责人表示,针对一些难点、热点问题,坐席员主动与相关职能部门沟通协调,制定切实可行的实施方案,积极推进案件处理速度。

截至发稿日,案件结案率达99.12%。下一步,九江镇综合行政执法办将成立督导工作小组,定期开展现场督导,发现问题及时协调;针对超期未处置案件和反复发生案件,通过电话督办、下发限期整改通知书、开展协调会议等方式进行督办,确保整改到位,有效提高城市管理方面问题的处置率,持续提升城市环境面貌,营造良好的市容环境秩序,打造九江特色小镇的亮丽名片。



九江镇执法办工作人员联合相关部门工作人员实地检查环境黑点。 通讯员供图

噪音扰民惹投诉 网格员及时解决

一旦发现类似情况,可及时联系社区网格员反映



网格员(左三)到某木制品工厂了解噪音扰民情况,并协调解决问题。 通讯员供图

九江社会治理 网格化巡展

珠江时报讯(记者/朱明菲 通讯员/关文轩)“没有了噪音,我们终于可以睡个安稳觉了!”九江镇江滨社区六街的居民说。近日,江滨社区第一网格(一至七街片)网格员在日常巡查时接到居民投诉,位于江滨六街的一座正在兴

建的居民楼,中午休息时段仍有装修工人进行施工,发出阵阵噪音,严重影响附近居民休息。

接到投诉后,网格员立即到现场了解情况,并将问题上报网格化平台。江滨智慧社区工作站处置员接报后到场,联合网格员一起与现场的施工队伍进行沟通协调,表示建筑工地施工产生的噪音对周边居民的影响极大,不应该在中午等休息时间内进行施工。经网格

人员的努力调解,施工队伍同意在每天的中午12点到下午2点之间不施工,并签订了承诺书,噪音扰民的问题得到了解决。

无独有偶,在江滨三街同样存在噪音扰民的问题。网格员在巡查中接到居民投诉,某木制品工厂在夜间工作时噪音过大,影响了周边居民的正常休息,引起了附近居民的不满。网格员立即赶到该工厂核实情况,发现

该厂夜间生产时发出的噪音很大,确实对附近居民造成了严重滋扰。网格员随即将问题上报江滨智慧社区工作站。次日,工作站处置员联合网格员来到该厂协调夜间工作噪音扰民问题,同时对相关责任人员进行了教育。经协调,工厂负责人承诺每天晚上9点后不再运作相关机器,以减少对附近居民的影响,住户也对网格员的耐心调解表示感谢。

江滨社区网格化人员信息

网格名称	职务	人员	电话号码
第一网格 (一至七街片)	网格长、处置员	关杰源	81861223
	网格巡查员	陈浩佳	86519525
第二网格 (洛浦路片)	网格长、处置员	何礼华	81861223
	网格巡查员	李日强	86519525
	网格巡查员	彭恒辉	86519525
	专职巡查员	洗有章	86519525
智慧工作站坐席员、社区管理员		关裕庭	86553188