

今年以来环保投诉590件,大气污染占六成

记住这些电话,找对受理部门

不是所有环保问题都归环保部门管

本报讯(记者 陈瑞建 通讯员 郑莹莹)近段时间,人们对环保问题的思考与热议,再度升温,12369环保热线成为关注热点。

据了解,今年以来,市环保局接到的投诉总量已达590件,其中涉水投诉75件、涉气投诉374件(垃圾焚烧92件),噪音投诉125

件(建筑噪声54件)、涉固废投诉2件、辐射投诉1件、其他类投诉13件,另外无效投诉18件。

那么,你知道哪些事情归环保部门受理,哪些事情不归环保部门管理吗?昨日,记者采访了市环保局,为市民整理了有关环境投诉方面的电话,市民如遇到环保问题,可按需投诉。

事项	受理部门及电话	
水环境方面	工业企业、餐饮服务业直接排放废水	环保局 (本市固定投诉电话12369) (65850591)
	向河道排放、倾倒工业废渣、工业垃圾	
	水环境污染事故	市政园林局(65880660)
	向河道排放建筑泥浆	
海洋环境污染、渔业污染事故	海洋与渔业局(65890733)	
河道发黑发臭	治水办(66807004)	

事项	受理部门及电话	
大气方面	工业企业排放废气、烟尘污染	环保局 (本市固定投诉电话12369) (65850591)
	饮食娱乐服务业营业中产生油烟污染	
	露天工业固废焚烧污染	
	大气污染事故	
建筑施工造成扬尘	住建局(65613028)	

事项	受理部门及电话	
固体废物方面	工业固废污染	环保局 (本市固定投诉电话12369) (65850591)
	生活垃圾贮存、运输、处置,建筑垃圾处置	市政园林局(65880660)

事项	受理部门及电话	
声环境方面	文化娱乐场所经营噪声污染	环保局 (本市固定投诉电话12369) (65850591)
	商业活动的室外空调器、冷却塔等设备的噪声污染	
	工业噪声、建筑施工噪声污染	
	机动车辆不按规定使用声响装置造成噪声	公安机关(110)
	敏感建筑物集中区域使用高音喇叭造成噪声	
	市区街道、广场、公园等公共场所娱乐集会使用音响器材造成噪声	
	家庭室内使用乐器、电器造成噪声	
	住宅室内装修造成噪声	航管部门(65676592)
	商业经营活动使用高音喇叭造成噪声	
	偶尔性强烈噪声	
机动船舶不按规定使用声响装置		

事项	受理部门及电话	
其他	放射性、电磁波污染	环保局 (本市固定投诉电话12369) (65850591)

《侵害消费者权益行为处罚办法》3月15日起施行 网购商品即使已拆封照样能退货

记者 陈成成 通讯员 杨翔

从去年3月15日开始施行的修订后的《消费者权益保护法》,给了网购消费者“7天无理由退货”的权利。然而在实际操作中,商家常以“已拆封”等为由拒绝“7天无理由退货”,相关投诉仍未消减。

记者昨从市市场监督管理局了解到,针对这种情况,国家工商总局再次升级“消法”,其公布的《侵害消费者权益行为处罚办法》明确规定,“已拆封”不得作为拒绝退货的理由,故意拒绝或拖延退货的商家最高将受到50万元的处罚。该《办法》从今年3月15日起施行。

7天无理由退货 抵不过 已拆封拒退

上个月,我市消费者丁女士在网上购买了两双鞋。收货拆封后,丁女士很不满意,因为收到的鞋子和网店宣传照片上的相差太大。她要求退货退款,并要求商家承担退货的邮费,商家却以“商品已经拆封”为由拒绝。最终,在12315的多次协调下,商家愿意承担邮费并同意退货,返还了鞋款。

无独有偶,乔女士在网购

时看中一个皮箱,并下了订单。几天后,她收到皮箱却发现,实物与图片完全不一样,根本不是自己要的那款。乔女士怕退货麻烦,本想将就,仔细一检查却发现箱子上还有几道划痕。这下,乔女士不乐意了,联系了商家并把皮箱退回。商家却以货物已拆封为由,不同意退款。无奈,乔女士拨打了12315投诉。经过调解,商家终于退还128元货

款。

对于“7天无理由退货”,网购达人们有话要说。消费者李小姐说:“有些网店强调自家商品不支持‘7天无理由退货’,对于这些店家,我肯定‘绕道’,但很多支持‘7天无理由退货’的网店,也并非完全支持,总有这样那样的理由拒绝消费者的退货要求。”李小姐坦言,“7天无理由退货”实际操作起来很难。

消费者 后悔权 得到升级

今年1月5日,国家工商行政管理总局令第73号公布《侵害消费者权益行为处罚办法》。该《办法》共22条,自今年3月15日起施行。

市市场监督管理局相关负责人表示,该《办法》的出台,意味着从今以后“已拆封”不再成为商家拒绝退货的一个挡箭牌。

据了解,该《办法》规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购

等方式销售商品,应当依照法律规定承担无理由退货义务。经营者有下列情形之一并超过15日的,视为故意拖延或者无理拒绝:对于适用无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续;未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;自收到退回商品

之日起无正当理由未退还消费者支付的商品价款。

经营者违反上述规定的,将依照《消费者权益保护法》,根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款;没有违法所得的,处以50万元以下的罚款。也就是说,网购来的商品即便已经拆封,也照样可以无理由退货。

[延伸阅读] 实际操作还需沟通

据相关媒体报道,淘宝网方面在接受采访时表示,该《办法》维护消费者权益的大方向应是好的,其中不少规定让平台日常管理也将有法可依。关于“已拆封”等情况在实际退货操作中的模糊地带,工商部门和网购平台目前仍在密切沟通。

中国消费者协会律师团

团长邱宝昌在接受媒体采访时表示:新消法规定了网购无理由退货的权益保障范围,这次的办法则是对拒绝无理由退货的处罚作出限定。邱宝昌提出,无理由退货往往会影响到二次销售,但这本身就是经营成本的一部分,是网络购物这种交易方式本身的特点决定的。网络、电话购物与线

下购物模式不同,购买前看不到实物,收到货可能发现存在色差、虚假宣传等问题。

他说:对二次销售的商品,卖家应该如实告知消费者,如果商品价值贬损,可以进行降价销售,否则会侵害消费者的知情权。让消费者敢于消费,长远来看对经营者是有利的。

别把购物小票不当回事

消费者超市购物被多收80元,凭小票讨说法

本报讯(记者 陈成成 通讯员 杨翔)去超市购物,结账后,你会认真核对小票吗?如果结账后,花几秒钟核对一下小票,可能就会省去很多不必要的麻烦。

日前,市民曾先生在某超市购物,结账后一拎东西就回家了。回到家,他把购买的东西一件件拿出来,觉得所买的商品价格貌似偏高,于是就拿起塞在购物袋里的小票一一核对。这一对才发现超市多收了他80元。

曾先生立即赶到超市讨要说法。超市方面对此表示道歉,称是员工操作失误,有几件商品多刷了一次,导致计算错误,表示愿意退还多收的款项。但曾先生认为超市的失误导致自己来回路费的增加,要求超市退款并赔偿自己的路费损失。双方无法达成共识,曾先生向市市场监管部门投诉。

经过市场监管部门与超市多次协调,最终,超市退还多收款项并赠送了礼品。曾先生对

此表示满意。

市场监管部门提醒消费者,到超市购物,结账后最好仔细核对小票上的商品名称是否与所购商品一致、小票上的商品价格与店内明示的价格是否一致、总价合计是否正确。如果发现有误,应及时向商家反映,避免自己的损失也使更多的消费者受益。另外,购物后一定要保留购物小票,作为维护自身合法权益的凭证。

微信公众号 瑞安日报为您说法,扫一扫,加关注,您可以了解更多法律法规方面的最新信息,如果您有法律方面的问题想咨询律师,也可以留言哦!

