



又到一年“3·15” 维权关系你我他

核心提示:今天是“3·15”国际消费者权益日。每天我们都会通过消费来满足生活的需求,在消费中难免存在权益被侵犯的现象,但是权益不是别人拱手送来的,自身的权益需要我们去了解、去争取、去关注。

3·15维权直通车

维权第一站

申(投)诉热点总结 希望对您有所帮助



“12315 开放日”组织维权志愿者走进 12315 中心。

2012年,全市工商机关和消协组织共接受消费者咨询 10048 人次,受理消费者申(投)诉 1430 件,解决 1350 件,解决率 94.41%;为消费者挽回经济损失 161.5 万余元。

我市申(投)诉主要集中在 5 大热点:
1.通信产品质量投诉居高。主要问题是自动关机、按键失灵、电池待机时间不达标、“三包”规定难落实、售后服务不到位等。

2.食品安全投诉仍是热点。主要问题是食品过期、变质、含异物,特别

是要幼儿奶粉的投诉,占食品质量投诉的 79.6%。

3.通信行业服务意识亟须加强。网络信号差、通信增值业务运营商设置陷阱乱收费、消费套餐规则不明、垃圾短信屡禁不止、收费不透明。

4.快递服务投诉逐年上升。主要问题是物品丢失、损坏;拖延送货时间;先签字后验货,免除自身责任等。

5.修理维护服务问题不容忽视。主要表现在售后服务乱收费、配件价格虚高等。

维权第二站

一问一答 业内人士为您支招

市民李女士:我在网上购买的服装,收到后却发现和店铺链接的图片严重不符,联系网店却一直拖延不给解决。

工商局工作人员:网购投诉近年一直呈上升趋势,反映的主要问题如下:一是虚假宣传、价格欺诈;二是退换货条件苛刻;三是货物损坏、丢失,购物网站与快递物流相互推诿;四是商品售后服务缺乏保障。

对此,我们提醒消费者在网购时注意:一要对所购产品和服务全面了解,面对低价、超低价诱惑三思而后行;二要看网站是否有通信管理部门颁发的 ICP 认证号,是否有工商部门颁发的“红盾”标志等;付款时尽量采取货到付款并要求先验货后付款的方式,或通过含有担保功能的第三方支付平台付款;三要保存好交易记录或相关证据,一旦权益受到侵害,可携带相关证据材料及及时向购买地工商部门或消费者协会投诉。

市民王小姐:打折商品享受“三包”规定吗?打折商品可以退货吗?

工商局工作人员:打折商品和赠品应当享受“三包”售后服务。不论是打折、断码特价,还是清仓甩卖,都是商家的促销行为,商家所售的商品无论打多少折,都应该享

受“三包”售后服务。赠品同样属于商品,商家应对赠品承担“三包”义务。如果商家出售的商品因有瑕疵或质量存在问题而降价处理的,则应当向消费者告知商品的瑕疵或问题所在,所列瑕疵之外的其他完好功能仍应享受“三包”。打折商品出现质量问题,消费者可以依据“三包”规定选择退货、换货和修理。如果商家拒绝承担“三包”责任,消费者可以向当地工商部门或消费者协会投诉。

市民张先生:我收到包裹打开后,发现物品有损,但快递公司已经签收为由不予赔偿。

工商局工作人员:快递投诉是近年来消费维权的一个热点问题,对此,我们提醒消费者注意:一是选择具有快递服务资质许可、信誉度好的快递公司,如需上门服务,应查验服务人员身份,以便与企业核实;二是交寄物品前应详细了解快递企业传递时限、服务承诺,明确违约责任;当交寄易损物品时,应及时询问物品包装是否符合要求,贵重物品一定要保价;在交寄物品后,要向快递公司索要单据和协议,保留凭证;三是在接收快递物品时,一旦发现货物损坏、丢失或内件不符,要及时收集证据,要求快递员出具相关证明并签字,以便作为维权凭证。

市民刘女士:前几日我在市内一家超市购买了散装鱿鱼丝,儿子吃后出现了腹泻症状。后来我又去该超市,发现该超市散装食品专柜没设防尘防蝇设备,甚至在散装食品上有苍蝇出现,再查看散装食品标签,只有生产日期和品名。请问该超市的卫生状况和经营行为是否达到食品安全标准?

工商局工作人员:从我们工商部门日常检查和接到的申(投)诉情况看,目前市场上散装食品销售中普遍存在卫生状况差、管理不规

范、措施不完善等问题。

针对这些问题,我们工商部门提醒广大消费者在购买散装食品时要仔细查看有无标签明示厂名厂址、生产日期和保质期、配料表、产品合格证等信息;留意有无防尘防蝇遮盖措施和禁止触摸的标志;注意销售人员是否按规定统一佩戴口罩、手套和帽子。如发现上述问题,最好不要购买,若因不慎购买造成自身合法权益受损,可向当地工商、卫生等部门反映、申诉,或向当地消费者协会投诉。



工商人员在检查市场。

维权第三站

案例透析 维权进行时

有“瑕疵”的服务

投诉人:李传彬
被诉方:信阳市商城县供电有限责任公司城关供电所
2012年7月4日,居住在信阳市商城县城关镇鑫河小区的李传彬到商城县消协投诉,称该县供电有限责任公司城关供电所,在长达 19 个月未对其履行电费催缴告知义务的情况下,于 2012 年 7 月 4 日以拖欠 700 元电费为由,擅自中断供电服务,在双方协商未果的情况下,要求城关供电所无偿履行供电服务。

调解中,县消协工作人员指出供电所因工作失误,未能让使用人承担缴费义务,而加重另一方的负担,其行为违反了《消法》第八条、《电力法》第二十九条的规定。依据《消法》第十一条、第三十五条、第四十四条和《电力法》第五十九条之规定,经双方同意,商城县消协于 2012 年 7 月 16 日作出如下调处意见:

- 1.城关供电所负责人向消费者赔礼道歉;
- 2.城关供电所无偿向消费者提供正常的供电服务;
- 3.由消费者提供应缴义务人的联系方式,由城关供电所负责催缴,履行义务。

“杂交”的稻种

投诉人:陈宗华等 5 位农民
被诉方:信阳市固始县段集乡农技站咨询服务部
2012 年 9 月 9 日,家住信阳市商城县丰集乡陈西湾村民组陈宗华等 5 人到商城县消协投诉,称 3 月底在固始县段集乡农技站咨询服务部,购买由安徽省农科院水稻研究所选育的“皖晚稻 125”国审稻种 15 袋,共计 230 包,在收购时发现稻田有杂株,导致减产,与经销商未能达成一致意见的情况下,投诉到商城县消协,要求经销商赔偿因减产造成的损失 4000 元。

调解中,商城县消协工作人员指出稻种经销商的行为违反了《消法》第八条、第十九条、第二十二、二十三条、《产品质量法》第三十三条、第三十四条、《种子法》第三十二条的规定,为消费者提供杂株超标的稻种使农作物减产。依据《消法》第十一条、第二十三条、第三十五条、第四十条、第四十一条、第四十二条之规定,经双方达成一致意见,商城县消协于 2012 年 9 月 20 日作出如下调处意见:

- 1.稻种经销商向陈宗华等 5 位农民赔礼道歉;
- 2.根据每亩减产的实际情况,按照稻子当时的收购价进行赔偿,每亩按 300 元的标准一次性赔付陈宗华等 5 位农民 4500 元。

是干洗还是水洗

投诉人:李薇
投诉对象:知音干洗店
2012 年 11 月 4 日,李薇爱人的西服被拿到位于体彩广场的知音干洗店干洗,当时营业员告知,西装水洗 30 元,干洗 40 元。由于是定制的高档毛料西服,不能水洗,李薇便选择了干洗。11 月 7 日她去取衣物时,却发现西装里衬出现严重褶皱、变长、松散的情况,西装的支架感消失了,导致价值 1890 元的西服严重损坏。李薇找到洗衣店顾老板,其态度恶劣,并表示“我干洗店 80%都是水洗”。协商未果,李薇投诉到市消协。

市消协给出了如下意见:根据《消法》的有关规定,建议李薇先通过第三方质检部门的检测评估,界定双方责任。

3·15 微调查

调查一

维权意识逐渐增强

“顾客就是上帝”,这是商家打出的吸引消费者的口号,也是市场经济条件下企业经营理念的必然选择。近几年来,顾客的“上帝”意识在不断增强。买到不满意或有问题的商品,消费者有权要求退换,或者接受的服务不满意,消费者有权把主管领导找来“反映情况”。这样的观念日渐深入人心。

调查中记者了解到,部分市民表示知道“3·15”是什么,但并没有具体的维权行动。在统一路街面上卖鸡蛋灌饼的王女士告诉记者,自己这几天在电视上不断看到关于“3·15”的报道,然而当记者问到如果买到假劣商品是否会打电话投诉时,王女士表示“平时买的都是日用百货用品,几元钱的东西,就是真有什么问题,也不值得投诉吧”。

在采访中,记者问到是否知道“3·15”国际消费者权益日时,绝大部分人都会给出肯定的回答。也有部分人虽然不了解具体的消费者权益都是什么,但在消费的过程中遇到问题,比较倾向于采取一些措施维护自己的合法权益。

对于如何采取措施,部分市民仍然存在误解。市民小马说,自己如果在购物或就餐时遇到问题,如果态度强硬,就更容易得到商家的重视,进而可以更好地维护自己的权益,得到比较满意的解决。但是如果商家态度不好,而问题又不是太严重的话,就会不了了之。

调查二

维权之路多艰辛

维权意识的增强带动着实际的维权行动,但在采访中记者了解到,维权难的现象还是普遍存在。有些商家态度差,话难听,投诉程序烦琐,费时费力,这些都使维权这件事变成了一场持久战。

提起维权的麻烦,家住体彩广场附近的刘先生一肚子苦水。去年 10 月,他在信阳市的某家名牌鞋店买了一双鞋,买回去穿了不到一个星期鞋底就开了。他再次来到这家鞋店,而得到的售后服务就是用胶粘了粘。刘先生本想粘好就算了,但这双鞋拿回家没两天原来被粘住的地方又开胶了。刘先生要求退换,而商家态度傲慢,称鞋子是美国的牌子,拒绝退货,最终这双鞋子被扔掉。刘先生维权不成,还弄了一肚子气。

跟刘先生相比,家住胜利路李先生的维权之路虽“修成正果”,但也很艰辛。他告诉记者,去年 3 月自己在一家药店买了盒胶囊药剂,回家服用后觉得“不对劲”,便委托在医院工作的朋友帮忙检测。检测结果是假药,李先生立即找到药店店主,店主告诉他需要向药品生产厂家投诉,生产厂家却告诉他要把有问题的药品寄给厂家化验。见他们推三阻四,李先生便找到药监部门,最终在药监部门的协调下,经过两个月的维权之路,李先生得到了药店的赔偿。

调查四

厚望中存在困难

民以食为天,食品、药品一旦出现问题,会上成为社会焦点。老百姓关注,国家重视,食品、药品质量监管部门被推到风口浪尖,社会监督被寄予厚望。

市食品药品监督管理局的工作人员告诉记者,自 2012 年 7 月餐饮服务食品安全监管职能移交到该局以来,每季度对全市范围内餐饮服务单位的食品抽检工作在如期进行。药品监管方面,去年全市共完成各类药品检验 902 批次。同时注重日常监管与投诉举报相结合,办理各类违法违规案件 2286 起,移交公安机关案件 19 件,并开通了“12331”电话呼叫平台。

然而监管工作的开展有时也会遇到困难。负责药品稽查工作的万延林介绍,在遇到需要移交公安、司法部门的案件时,各个部门之间的协调工作并不是很流畅,共同执法存在困难。

记者手记

明码标价,公平交易,童叟无欺,买和卖是市场经济活动的主体,本来这件事并不复杂,只是在利益的驱使下有些“乱花渐欲迷人眼”。部分商家眼中只有钱,没有良心,只有营业额,没有社会责任感,只有个人利益,没有基本的诚信。一粒老鼠屎坏一锅汤,消费者对商家失去信心,对商品不再信任,这才是挽回不了的损失。

人人“3·15”,维权关键在人。一是消费者的维权之心,维权之举;二是商家的保质保量,公平竞争;三是社会监管部门的监督执法,公正执法。天天“3·15”,消费者权益日保护的不仅仅是消费者的权益,更是整个社会经济秩序的有序和稳定。

调查三

处理好投诉 也是一种营销

在采访商家对于消费者维权行为的看法时,大部分商家告诉记者,解决好消费者的合理诉求,有利于提高店铺在消费者心目中的形象,其实是一种长远营销和感情投入。

做茶叶生意的周先生告诉记者,现在的消费者维权意识在逐渐增强,自己也渐渐认识到解决好顾客的投诉,其实是一种双赢。有一次外地顾客来买茶叶,带回家喝过之后,顾客感觉口味很差,完全不是以前喝过的茶味,要求周先生退换。周先生接到投诉后仔细和顾客沟通,顾客随后发现自己也有责任,最后周先生按顾客的要求退换了茶叶,还向顾客详细介绍有关饮茶的知识,这名顾客在得到合理解决后,还成了周先生店里的常客。

另外商家还告诉记者,对于消费者的合理投诉,商家都会尽力解决,不过有时候做生意也不容易,鞋子或衣服已经穿了几十天,消费者觉得不好看了,非要换,甚至大吵大闹,商家考虑到和气生财,也只能忍气吞声吃个哑巴亏。

本版策划 黄慧 执行人员 周亚涛 李贝贝 王洋

