

回眸 3·15

重走 2014 年消费维权之路

——去年,我市工商系统办结申诉 879 件、举报 152 件,为消费者挽回经济损失 70.37 万元



本报记者 殷英
见习记者 金培满 周涛

昨日,记者从市工商局了解到,2014年我市工商系统12315指挥中心共接到消费者咨询、申诉、举报7424件,其

中咨询6312件,申诉944件,举报168件。办结申诉案件879件,办结举报案件152件。为消费者挽回经济损失70.37万元。

从市工商局发布的数据分析可以看出,商品类投诉

排名前五位的分别是:家用电器类、日用百货类、交通工具类、家居用品类、食品类。服务类投诉排名前五位的分别是:电信服务、居民服务、修理维护服务、餐饮服务、旅游服务。

家用电器成商品类投诉热点

去年,信阳市工商局12315指挥中心依法受理消费者申诉944件,截至目前已办结879件。其中,商品类消费申诉667件,占消费申诉案件总量的70.66%;服务类消费申诉277件,占整个消费申诉案件的29.34%。

从商品类申诉的热点来看,商品类投诉排名前五位的分别是:家用电器类、日用百货类、交通工具类、家居用品类、食品类。其中,涉及家用电器205

件,占商品类申诉总量的30.73%;涉及日用百货154件,占商品类申诉总量的23.09%;涉及家用机械99件,占商品类申诉总量的14.84%;涉及烟酒饮料食品64件,占商品类申诉总量的9.59%;涉及建材40件,占商品类申诉总量的6%;涉及农用生产26件,占商品类申诉总量的3.89%;涉及其他79件,占商品类申诉总量的11.84%。

在家用电器类的通信产品方面,质量问题较为突出,

主要表现为:手机主板故障、噪音大、信号不好、显示不良、功能失效、死机、自动关机、按键失灵。电器产品方面则主要表现在功能效果差、有声音无图像、安装延时、噪音问题、冷停,销售人员解释不详细、售后人员安装技术差。服装鞋帽类商品表现为服装出现脱色、开线、起球等,鞋类商品出现断帮、开胶、开线、掉色、掉漆、号码不一致等,以及调换商品时拒绝找差价,要求用余款选购店内其他商品。

电信服务质量问题跃居服务类投诉榜首

从服务类申诉的热点来看,服务类投诉排名前五位的分别是:电信服务、居民服务、修理维护服务、餐饮服务、旅游服务。其中,涉及电信服务类101件,占消费类申诉总量的33.33%;涉及居民服务27件,占消费类申诉总量的18.18%;涉及修理维护服务24件,占消

费类申诉总量的12.12%;涉及餐饮服务类23件,占消费类申诉总量的6.06%;涉及旅游服务13件,占消费类申诉总量的3.03%;涉及装饰装修服务2件,占服务类申诉总量的0.72%;涉及其他87件,占服务类申诉总量的31.41%。

手机通信和上网阅读已成

为人们日常生活的重要部分,但是消费者所体验的通信服务质量与通信运营商承诺的服务质量多有不同。消费者反映的主要问题是信号不稳、上网速度过慢、资费不透明、话费误差多、退订增值业务难、“套餐”不清晰、宣传告知不规范、擅自收取高额信息费、垃圾短信等。

消费举报质量问题83起,位居举报案件一二名

去年,市工商局共接到举报案件168起,办结152起。举报商品质量类83起,商标类4起,不正当竞争类1起,无照经营42户,传销举报16起,商标类举报1起,计量类举报3起,

价格类举报1起,售后服务类3起,其他类14起。

昨日,记者从市工商局获悉,明天的3·15国际消费者权益日,市工商局将在和美广场现场设立假劣商品展台和投诉

台,工作人员将现场接受群众生活消费问题的咨询和投诉。同时,在整个3月的消费者权益月,您也可以拨打:13526070110联系本报记者帮您解决消费者权益问题。

【案例一】

大病理赔 保险公司不守信

2009年5月初,张某在某保险公司购买了一份重大疾病提前给付保险,至2013年共计交保险费16000多元。购买保险业务时,保险公司承诺张某购买此保险后,只要病情符合重大疾病十二种疾病中的一种,立即补偿其3倍的金額。2013年10月,张某被确诊为脑梗塞。张某联系了保险代理人并说明病情,但保险公司以“按照规定180天之后理赔”为由,予以推脱。在等待了漫长的180天,张某又被要求自费去做司法鉴定。

接到投诉后,平桥区工商分局12315工作人员立即展开调查,发现事情属实,还发现保险合同条款所显示的内容和险种名称不符,内容只字未提提前赔付。平桥区工商分局用《消费者权益保护法》纠正对方领导阶层的错误观点,通过和保险公司的法律顾问进行讨论和协商,迫使对方主动赔偿了张某的保险金和精神损害抚慰赔偿金额。

【消费提醒】消费者在消费时,一定要擦亮双眼,不要一味地听商家的推销。特别是在购买保险等产品时,一定要认真了解条款内容,重点关注保险责任、除外责任和特别约定、被保险人的权利和义务等,以免日后出现问题难理赔。

希望更多的消费者在合法权益受到侵害时,能够拿起法律的武器,维护自身权益。

【案例二】

银行违约 合同约定显效力

2014年3月19日,淮滨县12315投诉中心接到何先生的投诉,反映其于2013年4月26日在淮滨县某银行购买了黄金饰品蛇年生肖金条,因家庭经济状况改变需要银行按合同约定购回,而银行却不愿履行约定。

淮滨县工商局执法人员立即到该银行了解情况,查证银行方确实存在合同违约。在执法人员的督促下,该银行依照合约按当日黄金行情价购回了何先生以合约保存的黄金饰品。

【消费提醒】合同,又称契约,其本质是两个或两个以上的当事人,意思相合、意愿一致所订立的协议,是他们为实现一定的目的,进行平等协商,对各自的权利和义务的确认。依法成立的合同从成立之日起生效,具有法律约束力。

订立合同有助于消费者更好地保护自身合法权益,规避风险,做到防患于未然。

记者手记

做好自己方得始心

在过去的一年里,有因家庭经济状况改变,需要银行按合同约定购回黄金饰品,银行却不愿履行约定的;有购买奶粉后发现涉嫌伪造检验报告且标签不符合国家规定的;有购买的电冰箱不制冷,销售部不予受理退换的……信阳消费市场上也存在虚假宣传和忽悠行为,维权案例不一而足。

一年一度“3·15”,消费维权正当时,就“3·15”的平台而言,其强大的传播力对于各行业来说,无疑是极具“震慑力”,各行业自然也都很敬重“3·15”。然而,受利益驱使,总是会有些商家或企业抱有侥幸心理,揣着自己的“小算盘”欺瞒消费者,结果得不偿失。

古语云,道虽迩,不行不至。维权之路虽艰辛,但凡消费者坚定要找个说理的地方,“3·15”总能为其出口“恶气”。记者以为,想要避免自己产品问题不被曝光,最根本的前提还是要“打铁还需自身硬”,做好旗下产品质量,将“3·15”时常记心间。唯此,才能维护好自己的信誉招牌,获得更大的效益。