

消费维权,让我们携手同行

我市 3·15 消费者权益日宣传咨询服务活动盘点



本报记者 殷英 叶红

3月15日,和美广场“3·15 消费者权益日”宣传活动现场人潮涌动。市工商局浉河分局与28家企业的现场投诉咨询服务活动,吸引了众多市民参与。据统计,本次活动共发放《消费维权知识手册》等宣传资料5000余份,现场接受咨询和投诉300余人次、热线电话153人次,现场解决投诉18起,帮助近千人次讲解识假辨假技巧,传授维权知识和流程,营造出浓厚的宣传氛围和强大声势。现场的一位消费者说:“真希望天天都是3·15,天天都能拥有和谐安全的消费环境。”

消协:随时随地均可维权

“春节期间我收到的大多是老年保健用品,前几天我看到电视上讲,保健品有很多假的。我就来了,想了解一下。”“我们买的房子没按时交房,找开发商要违约金,也不给。希望消协能帮助我们维权。”一大早,市工商局浉河分局及消协的工作人员刚坐到咨询投诉台前,便有市民前来咨询和投诉,其中不少市民都是有备而来,带来了购买的物品及相关资料。

记者了解到,当日消费者投诉最多的当数房地产,主要问题为开发商不按期交房、居民楼规划不合理、电路不稳、房屋漏水等。干洗行业服务也是一大投诉热点,消费者反映的多为衣服干洗后一些部位出现变色、衣服被洗破等问题。

消协工作人员告诉记者,目前,消费者投诉维权的方式多种多样,

尤其是12315投诉热线全天开通,市民随时随地都可以拨打电话进行咨询和投诉,维护自身的合法权益。他提醒市民,消费者在购物时要善于保护自己,主动检查商家的相关证照是否齐全,产品的各种安全指标是否合格等。消费者在遇到合法权益被侵害时,不要认为钱少就认倒霉,不能姑息纵容不法分子的侥幸心理。尤其是一些老年朋友,切勿贪图小便宜。在遇到侵害自身合法权益的事情时,保留证据,尤其是在购买产品时一定要索要发票和票据,为维权提供重要的证据。

商家:更加注重诚信经营

“3·15”活动现场,很多企业、商家共同参与消费者维权,提供各类免费咨询活动,并在签名活动中,郑重向消费者承诺“打假维权,诚信经营”。

与此同时,在体彩广场,我市17家企业获得“立信示范企业”称号,众多企业代表和市民现场签名,许下“诚实守信”的诺言。

为推进企业信用体系建设,促进企业诚实、守法经营,促进消费市场健康发展,营造良好的消费环境,2014年,11315全国企业征信系统正式入驻我市。目前,我市共有25家企业荣膺“立信示范企业”称号。

据了解,目前我市消费者维权意识不断提高,消费常识、消费知识在社会上得到了广泛普及。基于此,商家的服务意识、质量意识也在不断提高,更加注重自身的声誉,越来越多的企业经营者也开始把诚信经营、公平交易作为自身发展的生命线。接下来,我市还将开展一系列形

式多样、内容丰富的法律宣传教育活动,推进企业诚信体系建设。

消费者:维权意识明显提高

“我们怎样才能识别假调料呢?”“买散装食品要注意些什么?”“如果我们买到假货,怎样才能获得赔偿?”活动现场,市民把摆满了工商行政机关查扣的各类假劣食品、酒类、保健品等商品的展示台围了个水泄不通。

为构建和谐的消费环境,让消费者了解更多的维权知识,提升消费信心,活动现场,市工商局浉河分局和28家企业,围绕“携手共治、畅享消费”消费年主题,集中开展了法律法规知识宣传和咨询活动,耐心地向众多群众讲解真假商品的识别方法,让消费者掌握鉴别假劣商品的常识,提高识别假劣商品的能力。

“我看这瓶‘五粮液’跟真的一样啊,怎样辨别它是假的呢?”3月15日,在和美广场消费者权益日宣传咨询服务活动现场,市民王先生拿起一瓶假“五粮液”看了许久没有看出端倪,请工商执法人员解疑。受理咨询的工作人员拿过来晃了晃说:“你看,这瓶上的生产日期不够清晰、字体粗细不一,用手擦一擦,颜色就变淡了。而且,外包装上铆钉位置也不对,不在一条直线上。”听完解答,王先生觉得自己“学到了一手”。

除了学习识假辨假知识外,在遇到消费纠纷后,如何妥善、快速解决也是许多消费者关心的问题。对于这些日益突出的消费问题,很多市民希望相关部门能进一步加大监管力度,完善管理机制。

治,畅享消费”,旨在推动全社会共同参与消费维权事业,营造公平、诚信的良好消费环境,让消费者愿意消费,无忧消费,畅享消费。而营造和谐的消费环境,不但要求商家和企业“以人为本”,设身处地为消费者考虑,还需要消费者在加强维权意识的同时,提高自身防范意识和知识水平,在消费环节保持清醒,做到科学消费、理性消费,尽量避免走向维权之路。

在遇到消费问题时,不论经营者、消费者还是相关部门都要履行应尽的社会责任,共筑一个公平正义、和谐有序的消费环境。



十年文艺,拾花彼岸。国内高端定制原创摄影机构拾花摄婚纱摄影日前登陆信阳。据了解,信阳拾花摄婚纱摄影中心地处万家灯火城市广场,以“细节做到极致”为中心服务理念,是一家集软体构建、实景片场、服装设计、道具设计、舞美设计于一体的专业婚纱摄影中心。 本报记者 黄慧 曹威 摄

传播诚信文化 抵制失信歪风

我市 17 家诚信企业被授予立信示范企业称号



信阳消息(记者 叶红 王婷)3月15日上午9时,信阳市立信示范企业授牌仪式暨企业诚信经营承诺及公民守信承诺签名活动在市体彩广场举行,此次活动由11315全国企业征信系统信阳服务机构信阳绿盾征信有限公司主办,市文新茶叶有限公司、市鸡公山酒业有限公司等17家企业被授予立信示范企业称号。

记者在现场了解到,11315全国企业征信系统是国家政府职能部门、社会团体(行业协会)、金融机构、主流媒体及交易对方、员工、广大消费者对企业即时发布监管信息和评价信息的平台,是企业信用状况的查询平台,也是社会大众消费维权的保障平台。

“让守信者一路畅通,让失信者寸步难行”,作为11315征信系统信阳服务机构,我们对此责无旁贷。时值国务院颁布《征信业管理条例》实施第二年,11315全国企业征信系统与中国中小企业协会、新华网共同发起了‘企业诚信日’的倡议,我们希望能够借此次活动,号召全社会积极行动起来,聚集社会力量,共同传播诚信文化,抵制失信歪风,让诚信之光沐浴申城大地。”信阳绿盾征信有限公司张总如是说。

据悉,在11315全国企业征信系统中,消费维权功能可以得到充分的显示,即通过将消费者投诉纳入到企业征信,从而升级为在政府监管、社会监督下的“事前预警消费维权机制”,引导所有企业诚信经营,从根本上杜绝假劣、食品造假、水质污染等一系列不良现象,在日常生活中,能够帮助企业见证信用,配合政府监管市场,逐步使11315全国企业征信系统成为一把利剑,一个社会公器。

随后,众多企业代表及广大市民踊跃上台,为共建“信用信阳”的美好明天而郑重签名承诺。

短评

消费和谐 来自你我他

殷英

每年的“3·15”都是一个敏感的日子,每年的消费者维权事依旧不断:或是直接与商家交涉,或是投诉到消协等部门,或是诉诸法律手段解决。无论是哪一种维权方式,都会变成消费者的烦心事。

在2014年我市12315机构受理的944起投诉中,质量和售后服

务方面的投诉占了绝大多数,其中无名小店的投诉率大大高于正规商场、超市。以家电产品为例,同样的商品由于购物场所的不同就存在不同的售后服务,先不说小摊小店里商品的真假,单是售后就无法尽责,又怎能苛求其“三包”期间的服务?今年“3·15”的主题是“携手共