

为群众放心消费保驾护航

2014年我市12315为消费者挽回经济损失70.37万元

本报讯(记者 殷英 王婷)近日,记者从市工商局12315消费者申诉举报指挥中心获悉,2014年,我市12315机构共受理消费者咨询、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、举报案件152件,为消费者挽回经济损失70.37万元。

在受理的投诉案件中,商品类投诉为667件,家用电器类、日用百货类、交通工具

类、家居用品类和食品类排名前五。其中,通讯产品、电器产品、服装鞋帽类商品是消费者的投诉热点。在通讯产品方面,消费者主要反映手机主板故障、噪音大、信号不好、显示不良、功能失效、死机、自动关机、按键失灵等质量问题;电器产品方面主要为功能效果差、有声音无图像、安装延时、噪音、销售人员解释不详细、售后服务人员安装技术差等问题;服装鞋帽类商品主要是服装出现脱色、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,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等问题。

服务类投诉为277件,集中在电信服务、居民服务、修理维修服务、餐饮服务、旅游服务上。尤其是在电信服务方面,消费者反映的问题较多,主要为信号不稳、上网速度过慢、资费不透明、话费误差多、退订增值业务难、套餐不明确、宣传告知不规范、擅自收取高额信息费、发送垃圾短信等。

去年,市工商局12315消费者投诉举报中心全面推进各项工作,加强规范化建设,积极构建基层消费的维权网络。同时,建立健全了12315工作制度,针对每天消费者的诉求,严格按照受理、分流、督办、回复、归档等程序处理,提高受理办结率和群众满意率,加大投诉回访力度,成为广大消费者诉求和解决消费纠纷的重要渠道。



改善消费环境 让百姓畅享消费

□殷英

一年一度的“3·15”脚步越来越近了,今年中消协确定的消费维权主题是“携手共治,畅享消费”。营造良好的消费维权环境,需要全社会各个方面的共同努力,只有当消费者、商家、职能部门、媒体都行动起来,才能看到实效,实现无忧消费、畅享消费。

1994年,我国实施首部《消费者权益保护法》,去年3月15日,修订完善的新《消费者权益保护法》开始实施。20多年来,我们的消费环境确实大有改善,法律法规也在逐渐完善,但消费侵权行为依然在不断发生,消费者权益保护仍然存在不尽如人意的地方。其实,要营造一个良好的消费环境,消费过程中的各方都有责任。

首先,商家要诚实守信,多一份责任感。良好的消费环境,不仅是消费者想看到的,也是各个企业想看到的。信誉是企业的生命,企业的信誉根植于消费者的权益之中。侵害消费者的权益,实际上就是砸企业的“牌子”;维护消费者的合法权益,从根本上说就是维护企业的信誉。诚信经营、公平的消费环境能够直接提升消费者的消费信心,企业诚信和消费者的消费信心是成正比的。

其次,相关部门要依法行政,建立快速、合理、公平的处理投诉机制和畅通高效的维权渠道,做好监督,使维护消费者权益成为常态。同时,加强对市场的监督和执法力度,健全产品质量监管机制,严厉打击制售假冒伪劣产品、商业欺诈等违法行为,对严重违法、侵害消费者合法权益的不诚信行为加大处罚力度,将严重违法不诚信经营者记入不良经营警示系统,使失信者无处躲藏。

再次,消费者要提高自我保护意识和维权意识。正是消费者权益意识淡薄,才会助长更多霸王条款。比如,一直以来,只要不能报销,大家就很少主动地在消费过程中向商家索要发票。消费者在消费过程中还需提高辨识假能力、科学消费能力,改善消费结构,在自己的合法权益遭受侵害时,要积极主动拿起法律武器维护自身权益,人人都要为创造良好的消费环境尽一份力。

总之,营造良好的消费环境是全社会的共同责任,正如今年“3·15”主题宣传海报中所展现的画面,众人挽起坚定有力的手臂共同围堵在消费维权的周围。画面中的众人既是消费维权的参与者,也是畅享消费的实践者;既是社会各界维权力量,也是普通消费者。这是消费维权社会共治的理念和消费环境不断改善的美好愿景。

市民买酸奶 喝后发现过期五十三天

□本报记者 王哲 殷英

“3月9日购买的酸奶,生产日期是去年12月24日,已经过期53天。发现时,孩子和我已经喝了大半瓶,而且我还是个孕妇。”厉女士说。

3月9日晚上7点,家住中心城区的厉女士带着孩子去信阳沃尔玛超市购物,购买了买二送一的某品牌酸奶,厉女士只看了两瓶正价购买的酸奶的生产日期,并未注意贴有促销标志酸奶的生产日期。

据厉女士回忆,她曾多次在其他超市购买相同品牌的酸奶,以往购买时售货员会告知酸奶的保质期。有时超市将快过期的酸奶以赠送的方式捆绑销售,她也会注意一下,一般购买后就会立刻饮用,谁知这次喝了一大半天才发现这酸奶早已过期了。

10日上午,厉女士来到沃尔玛超市,超市的部门主管为其更换掉了过期酸奶,并表示这两天如果她与家人的身体出现不适,可以到医院检查后,拿着单据来找他。

记者了解到,对于快过期的食品,超市都会在到期前三天下架,下架后有以下两种处理方式:一是转为品尝品,供顾客品尝;二是转为赠品,买二送一处理;三是若以上两种情况下还没有处理掉,那就退回厂家。

寄存物丢失 商家难辞其咎



本报记者 王海涛 绘

□本报记者 殷英

2014年7月14日,杨女士与朋友到潢川县某健身会所健身后,发现存放在储物柜

里的iPhone 5s手机不翼而飞,杨女士立即告知健身会所管理员,并打110报警。经110民警现场勘查发现,杨女士在该健身会所租用的柜子感应锁失效,处于无法完全闭

合状态,致使柜内物品被盗。

杨女士认为该健身会所管理不严,没有保证消费者财产安全,自己的钱物被盗,健身会所负有不可推卸的责任。而健身会所负责人表示,健身会所免费向客户提供储物柜,并明确告知“此柜仅存放衣物,不得存放贵重物品,否则财物丢失,本健身会所概不负责”,所以拒绝承担赔偿责任。

潢川县工商局工作人员在2014年7月18日接到杨女士投诉后,及时走访调查,认为虽然健身会所提供的储物柜是免费的,但却是所提供行为的一个延伸,有别于普通的公益性免费服务,不能一概认定为无偿的赠送服务,因此健身会所不能完全免责,应承担相应的责任。经调解,双方都意识到了自己的责任,达成赔偿共识,由健身会所赔偿杨女士健身年卡两张,共计3200元。

消费提醒:

健身会所与其他经营服务企业张贴类似“寄存箱勿放贵重物品”、“免费寄存、物品丢失概不负责”等告示,属于安全提醒性质,是经营者应尽的义务,不可以作为失窃后的免责借口。经营者在物品失窃后应积极主动帮助消费者报警,并配合调查。

由于失窃物品价值比较难确定,经营者和消费者须诚心协商。经营者要根据过失大小,对消费者负相应的责任。



亲朋相聚 适量饮酒

戒除陋习 健康生活



中共河南省委宣传部 发布
河南省文明办

信阳日报社 宣

禁 赌

反对赌博 文明娱乐



中共河南省委宣传部 发布
中共河南省委政法委 发布
河南省文明办

信阳日报社 宣