



3月15日是国际消费者权益日。当日，信阳师范学院社会工作协会组织2014级、2015级社会工作班举办了以“发展社会工作，助人你我同行”为主题的第十届国际社日活动，吸引众多学子参与。张露丹 摄

# 12315,你该知道得更多!

# 这些都是霸王条款,遇到一定要投诉!

□本报记者 刘翔 马童

3月14日,浉河区70多岁的陈大爷来到信阳市工商局消费者权益保护办公室,投诉北京金久康商贸有限公司。

原来,陈大爷春节期间收看《家有购物》电视频道,被北京金久康商贸有限公司的广告打动,打通销售电话400-158-1234,以398元购买了两条28度热能裤。没想到收到的裤子又瘦又小根本穿不上,便联系公司退货,来往电话联系了一个多月,货一直没退成。

眼见3.15到了,陈大爷便来到市工商局维权。

“网购消费者维权让人很头疼。”市工商局12315指挥中心主任陈军说,“消费者的网购‘后悔权’由2014年3月15日起施行的《网络交易管理办法》保障,但网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。陈大爷的情况,是要向北京某个区的12315投诉才会被受理。我们能做的,就是调查清楚情况,再把投诉电话打到他们那边去。”

陈大爷这下算是投诉有门了,但现代电子商务的很多规则陈大爷并不清楚,在向北京那边的12315投诉提供相关的电子数据时,陈大爷只剩一脸茫然。

又是一年3.15,如何保护自己的合法权益,消费者需要知道更多。

## 12315和6612315的区别

消费者维权,第一个想到的投诉电话是12315,这其实是市工商

局为消费者申诉电话,工商局为此设有12315指挥中心,是工商局行政执法职能的一个组成部分,它的背后有工商行政管理职能的支持,它受理消费者的投诉、咨询和举报。从一些数据看,全市大多数消费者维权的电话投诉,都由这个座机接听并受理。

去年3.15起,我市开通了另一个投诉电话6612315,它是市消费者协会的投诉电话。和12315相比,它只是一个公益社会组织,它所受理的消费者投诉都以对当事各方调解为主,如果当事方拒绝接受,只有转而寻求进一步的法律法规解决途径。从“辖区管理、就近投诉”规则出发,6612315通常受理市区的电话投诉。

“成熟的消费者协会受理投诉,往往还会有仲裁机构。”市消协副秘书长范帅说,“目前我市尚未设立仲裁机构,我们受理投诉只有调解和移交两个方式。”

## 《消费者权益保护法》深读

2014年3月15日起,新的《消费者权益保护法》(以下简称新消法)开始施行,和此前施行的《消费者权益保护法》相比,哪些方面更值得关注呢?

“首先是顺应了社会发展的实际。”范帅说,“比如对电子商务做出的新规定,以及对消费者个人信息的保护。”

范帅进一步介绍了新消法的一些修改。新消法中,消费者协会不再是一个群众社团组织,而是一个公益社会组织。曾经的“霸王条款”在

这里也被视为违法行为,新消法第16条规定:经营者不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

最重要的改变是举证倒置。此前如果消费者对产品质量等问题提出异议,需要承担举证的责任,即必须找出证据证明产品问题。新消法则将举证的责任转给经营者,即对消费者提出的质疑,经营者需要找出产品没有问题的证据。这一点很像当下司法界有罪指控无须经由受控者以无罪证明洗脱。

陈军说:“汽车质量如发动机异响、抖动、烧机油、漏油等问题,车主维权往往处于劣势,来往折腾,合理的解决更要耗费大量的人力、财力。与此相比,家电类投诉解决起来就较为容易。”

关于汽车消费,陈军还提到两类情形。一种是汽车贷款,常见的消费欺瞒是无利率贷款,但实际办理中会出现手续费,而5万元左右的两年期贷款可能会有3000元以上的手续费。在贷款的限制下,车主还要委托4S店代办车牌,这往往会增加千元以上的开支,4S店还会拿贷款说事,强制车主在店内购买各种汽车商业险。另一种是汽车保养和精品,大家都知道的,在4S店保养汽车除了高出市价的材料钱还要加上工时费,包括汽车后续安装的各类精品也都明显高出市价。这类消费如果消费者选择4S店以外的经营者,常常会遭到拒绝给予三包服务的结果。

“对这类消费,目前对经营者尚没有明确的制约。”陈军说,“这需要市场的进一步成熟。”

## 过去一年消费者投诉热点有哪些

2015年,信阳市工商系统12315机构共接到消费者咨询、投诉、举报11684件,其中投诉1790件,投诉受理为消费者挽回经济损失近120万元。

“投诉比较集中的行业是电信服务资费、手机售后服务和汽车类消费。”陈军说,“再有就是网购类投

诉较多,这个我们很尴尬,只能帮助消费者寻找正确的投诉路径。”

汽车逐渐成为社会消费的新宠,汽车质量、售后服务、虚假车贷、强制交易都成为消费者投诉的热点。

手机的套餐消费很多用户都有经历,而计费不细、不详也常常引起消费者质疑。

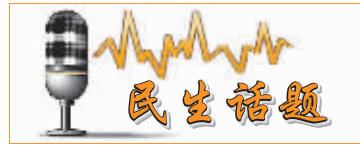
陈军说:“汽车质量如发动机异响、抖动、烧机油、漏油等问题,车主维权往往处于劣势,来往折腾,合理的解决更要耗费大量的人力、财力。与此相比,家电类投诉解决起来就较为容易。”

关于汽车消费,陈军还提到两类情形。一种是汽车贷款,常见的消费欺瞒是无利率贷款,但实际办理中会出现手续费,而5万元左右的两年期贷款可能会有3000元以上的手续费。在贷款的限制下,车主还要委托4S店代办车牌,这往往会增加千元以上的开支,4S店还会拿贷款说事,强制车主在店内购买各种汽车商业险。另一种是汽车保养和精品,大家都知道的,在4S店保养汽车除了高出市价的材料钱还要加上工时费,包括汽车后续安装的各类精品也都明显高出市价。这类消费如果消费者选择4S店以外的经营者,常常会遭到拒绝给予三包服务的结果。

“对这类消费,目前对经营者尚没有明确的制约。”陈军说,“这需要市场的进一步成熟。”

## 最难解决的投诉

“有!有大家都头疼的投诉!”陈



# 一封代写的感谢信

□本报记者 马童

3月16日上午,记者接到平桥区明港镇王浚浠小朋友奶奶的电话,希望记者设法帮她表达对驻信某部的感谢。原来,他们一家生活艰难,经常得到驻信某部官兵的帮助。尤其在3

月份这个“学雷锋月”里,官兵对他们一家的帮助更是无微不至。

记者走访后觉得,替他们代写一封给部队官兵的感谢信更显真诚。在和王浚浠一家接触后,选择了以王浚浠的身份代写了这封感谢信。

## 感谢信

敬爱的解放军叔叔:

我叫王浚浠,家住平桥区明港镇红卫庄,今年13岁。我2岁半时爸爸去世,妈妈也不要我了。我还有个姐姐,她正在上高中,我们与爷爷奶奶相依为命。

奶奶虽然年纪大了,仍在明港897部队门口摆摊卖豆浆,一杯豆浆只赚1角钱,用这很少的收入供我和姐姐上学和生活。奶奶有时生病了就去驻信某部看医生,那里的军医叔叔很有爱心,常常不收奶奶的医药费。

在3月份这个学雷锋的日子里,解放军叔叔更是用实际行动帮助我们一家解决困难。每隔几天就会有解放军叔叔到我家帮我们收拾家里的物品,还给我们带来一些用的东西。叔叔们为了让奶奶不为我们的生活担忧,昨天来到我家送来了很多钱和吃的东西,让我们一家倍感温暖。大家都说军民鱼水情深啊!

非常感谢解放军叔叔,我一定好好学习,长大了也要做一名军人,保卫祖国,帮助有困难

的乡亲。

解放军叔叔,谢谢你们了!

王浚浠

2016年3月16日



为引导人们理性消费、依法保障个人权益,市工商局、市消费者协会联合开展打击制假售假行动。图为3月15日市执法部门在将没收的假冒伪劣商品销毁填埋。本报记者 马童 摄

# 请大家伸出援助之手 救救这位年轻妈妈

本报(记者 刘翔)昨日下午,记者接到一位网友打来的电话。恳请记者呼吁社会好心人伸出援助之手,救助一位年轻妈妈的生命。

网友提到的这位年轻妈妈叫吴好好,今年24岁,光山县孤山办事处上店村人,有一个3岁的儿子和一个一岁多的女儿。2014年9月,吴好好生完女儿后,牙龈总是出血,先后到光山县人民医院和信阳中心医院就诊,被确诊为再生障碍性贫血。家人立即将其送到武汉同济医院住院治疗,一个月后,病情不见好转。家人又将其转到石家庄红十字无极智魁医院治疗半年,病情仍未见好转。医药费已花去了30多万元。

今年春节过后,家人又将吴好好送到北京解放军总医院第一附属医院治疗。医院决定对其进行骨髓

移植,幸运的是,吴好好与其三姐的骨髓配型成功。但50万元的手术和治疗费再次让这家人望而却步。一年多来,吴好好的丈夫一直在外面陪妻子求医,没有一分钱的收入,家里的一双老人还要替他们照顾一双年幼的儿女。为了给吴好好治病,家里能借的亲戚都借了个遍,的确

难再筹到眼下急需的50万元钱。为了不让她一双年幼的儿女这么小就失去母亲,吴好好的家人恳请社会上

的好心人伸出援助之手,帮助他们一家渡过难关。

如有好心人想帮助吴好好一家,请拨打 13403767618 15938232539。

扫描二维码



新闻爆料、民生投诉、传播正能量、请联系民生记者!



坐落在市内的文庙大成殿,始建于元代,是市区仅存的古代建筑。近几年,这里已形成一个较为集中的古玩市场,每到节假日来这里淘宝的市民络绎不绝。图为周日市民们在此欣赏挑选古玩。本报记者 孟磊 摄