

看案例回放听办案心得 消费维权咱也弄个明白

核心提示

今天是“3·15”国际消费者权益日,本报记者从市工商部门提供的近几年维权案例中筛选了部分典型案例,并对当时的相关执法人员进行了采访,请他们谈办案过程和办案心得,希望对消费者如何维权有所帮助。

者服务并保证顾客人身财产权利不受损害的义务。而且摄影店作为经营服务组织,应加强对应急事件的紧急反应和处理能力,如张贴醒目的警示告知,有义务在顾客发生意外时尽快将其送往医院。

顾客抽中“一等奖” 商家推辞不兑现

■案例回放

去年6月,市民李先生在某家具商场购买了1万多元的家具,并参加了商场组织的转盘抽奖活动。根据活动要求,李先生的消费额度可以连续转5次转盘抽奖,第五次拨动转盘抽奖时,转盘的指针停在一等奖区域内,李先生全家人特别兴奋,以为这次可以把大奖抱回家了。然而让他始料不及的是,商家以指针未停在一等奖的中间区域为由,拒绝兑现奖品。于是李先生拨通了安徽路工商所的投诉电话。

■办案经过

安徽路工商所的工作人员发现,转盘设计时,一等奖所占面积偏小,存在缺陷,而李先生所转的转盘指针确实转到了中大奖区域。工商人员认为,商家的抽奖活动是一种承诺,消费者抽到奖,商家就应该兑现承诺,商家找借口拒绝兑奖的做法违背了公平交易原则。经调解后,该商场负责人将一等奖——一台笔记本电脑兑付给了李先生。

■办案心得

工商人员说,商家为了吸引消费者购物,纷纷推出了抽奖促销的活动。然而一些促销活动存在不诚信问题。如举办者用诱人的奖项和高中奖概率吸引消费者购买产品,但无人公布中奖结果;宣传的赠品与实际赠品不一致;赠品发生质量问题,商家常常拒绝承担修理、更换、退货等法律责任。商家不诚信的行为,会降低消费者的信任度,危害商家的长远利益。

家电维修留“痕迹” 维权获全额退款

■案例回放

2012年7月,新安县工商局12315申诉举报中心接到消费者李某申诉:他当年1月购买的电视出现漏电现象,虽经维修人员维修,但故障仍未解决。通过自行协商,该家电维修店同意为消费者李某更换同型号新电视一台,因同型号电视已卖完,先提供同型号样机让消费者暂时使用,货到后再调换新机。此后,李某要求销售点为其调换新机,并多次与家电维修商及售后服务点进行联系,但均未得到解决。

■办案经过

新安县工商局12315申诉举报中心工作人员介绍,该售后服务点负责人坚称,他已经与消费者达成一致意见,消费者同意接受样机,并称样机就是新机,拒绝调换新机。经工商人员多次耐心细致调解,该经销商同意全额退还消费者购机款2799元,并当场签订了调解书,兑现了购机款。

■办案心得

新安县工商局工作人员表示,按照相关法律规定,在“三包”有效期内修理两次仍不能正常使用的产品,消费者可凭修理记录和证明,调换同型号同规格的产品或按有关规定退货。在该案例中,商家对何时为消费者调换新机没有形成书面协定,使消费者面临维权难题。

工商局工作人员提醒,维修记录是消费者选择换货和退货的法定依据。在更换新商品或者进行了商品维修后,一定要留下“痕迹”——让商家注明更换、维修日期,并加盖其有效公章,以便顺延“三包”期,维护自己的正当权益。双方要形成书面记录,避免维权出现问题。本报记者 王蕾 戈晓芳 戚帅华 武怡晗 实习生 李敏 通讯员 赵梅香 许红彩

家具缺少合格证 工商调解获赔偿

■案例回放

2011年10月,市民魏先生在洛龙区一家家具行购买了一套价值17万元的家具。2012年5月,魏先生提货后发现,家具没有附带产品合格证,他怀疑实物与商家当初广告宣传中的产品不符,甚至可能是假冒伪劣商品。为此,魏先生向工商部门投诉。

■办案经过

古城工商所执法人员在调查中发现,生产厂家在发货时没有将合格证一起发出。根据相关规定,商品必须具备产品质量检验合格证明,否则由相关监管部门责令其改正。

随后,这家家具行让生产厂家补齐了产品合格证等手续,并由家具行一次性补偿魏先生3万元,此款款项冲抵购买家具的货款。

■办案心得

古城工商所执法人员介绍,消费者因购买家具与商家产生纠纷并不少见。按照相关规定,家具产品的合格证和产品说明书,应随商品一起到消费者手中,消费者在购买商品时一定要注意查验。

根据相关行业标准的解释,实木类家具可分为全实木家具、实木家具、实木贴面家具等。其中,全实木家具要求除了镜子托板之外,所有的用材均为实木锯材或者实木板材制作;实木家具则要求其主部件采用实木锯材或实木板材制作;实木贴面家具则是指主部件采用实木锯材或实木板材制作,并在表面贴上了实木单板或薄木皮。

店内拍照摔伤 摄影店有过需赔

■案例回放

2012年12月28日,刘女士带着3岁的儿子到孟津县某摄影店拍照,儿子在店内玩耍时不慎被店内裸露的电线绊倒,面部受伤,医疗费用2万元。刘女士认为,摄影店内有裸露电线,并且此处没有提示,这导致孩子受伤。于是,刘女士向摄影店提出,要求其承担一定责任并赔偿相应损失。摄影店负责人认为刘女士儿子受伤,是由于刘女士未尽到看管义务而造成的,店方无责任。在多次上门协商无果的情况下,刘女士遂到孟津县工商局12315申诉举报中心进行申诉。

■办案经过

接到投诉后,孟津县工商局12315申诉举报中心工作人员调查后认为,根据《河南省消费者保护条例》,经营者提供的经营场所、服务设施、店堂装饰等应当符合保障消费者人身、财产安全的要求,消费者因购买、使用商品或者接受服务时,人身、财产受到损害的,享有依法获得赔偿的权利。刘女士的儿子被摄影店内的电线绊倒且致面部受伤,店方有一定的责任,应给予相应赔偿。经调解,店方最终一次性赔偿刘女士1.55万元,消费者对此表示满意。

■办案心得

工商人员表示,刘女士的儿子在摄影店拍照,与摄影店形成了服务合同关系,该摄影店作为服务机构,有为消费

侵权案件屡见不鲜 消费维权困难重重

金融消费: 维权之路还有多远?

本报记者 李迎博 通讯员 李奇朋

又是一年“3·15”,消费者权益保护再度成为人们关注的焦点。误导销售、私填保单、存款变保险……这些金融消费侵权案件,也使金融消费者权益保护越来越受到社会各界关注。但由于举证难、维权成本高、缺少制度保护等原因,畅通金融消费维权之路仍任重道远。

1

多数消费者缺乏金融维权意识

日前,家住宜阳县的李彩虹在续买车险时被告知,不能享受“无事故保单优惠”政策,因为她的车险保单上有两笔理赔记录。这让李彩虹很纳闷,她的车去年明明没有出过事故,也没向保险公司报案,为何会出现两笔理赔记录?

李彩虹来到她所投保的人保财险洛阳分公司查询得知,原来瀍河回族区也有一名叫李彩虹的女士,两人所购买的轿车型号也一模一样。宜阳县李彩虹的保单上显示的两笔理赔事故均为瀍河回族区李彩虹报的案,保险公司工作人员到现场勘察后,在确认李彩虹身份时将两人的身份混淆,事故记录记在了

宜阳县李彩虹的保单上,赔偿款却被瀍河回族区的李彩虹领取。

事实上,在日常生活中,这些侵犯消费者权益的事件时有发生。但多数消费者缺乏维权意识。

记者了解到,银行业金融机构侵犯消费者权益的形式有几类比较常见:一是消费者的自由选择权被剥夺,例如一些银行在发放贷款时将贷款利率一浮到顶,不留任何协商的空间,银行单方面作出提高年费、异地取款手续费、短信服务费等服务费的决定;二是业务知情权被隐藏,如银行片面夸大产品收益,对风险及附加条款避而不谈;三是公平交易权被附加,如部分银行向消

费者提供服务时提出附带交易条件,开办新卡强制开通手机短信服务,贷款必须投保财产险等;四是侵犯消费者人格尊严,如部分银行设立VIP专柜并开辟绿色通道,允许贵宾客户插队办理业务,规定5000元以下的存取款业务必须在自助设备上办理等;五是交易安全无保障,如因银行未尽到安全保障义务,消费者交易财产受损,消费者私人信息被泄露和恶意利用等。

另外,去年在我市保险行业中,人寿险投诉最多的是销售误导以及保险产品收益率的问题,财产险的投诉重点仍然集中在车险理赔问题上。

2

金融消费维权困难重重

由于金融领域专业知识过强,又缺少保护消费者权益的专项制度或法规,消费者一旦利益受损,维权过程却困难重重。

洛阳师范学院商学院院长刘玉来认为,金融业的特殊性带来了市场信息的不对称,也使金融机构长期处于垄断地位,消费者则处于明显的劣势。无论是服务收费还是金融产品,都基本上属于卖方市场,消

费者只能被动接受。

“专业性强,举证难度大。”消费者协会“3·15”志愿者律师张运超说,多数消费者对金融知识不太了解,在购买金融产品时只能听信销售人员的介绍。当发生纠纷时,消费者往往表示自己是被银行工作人员“忽悠”后才购买金融产品的,而银行人员则说自己已经提示风险等,双方各执一词,很难取证。另

外,普通消费者在维权时,耗费时间很长,维权成本也很高,这使金融消费维权很难实现。

此外,记者还了解到,制度的缺失也是金融消费维权难的原因之一。我国目前已实施多年的《消费者权益保护法》,保护对象仅包含一般商品与服务消费中的消费者权益,很多规范在金融消费领域都难以适用。

3

行业自律、部门监管需并重

买到假冒伪劣产品可以向工商部门投诉,商品质量不达标可以向质检部门投诉,近年来,消费

者在这些传统消费领域的维权意识已逐年提高。而金融消费这一特殊的消费领域,消费者维权之路如何更顺畅?

中国人民银行洛阳市中心支行副行长王戈锋介绍,随着经济社会的发展,金融消费已经渗透到老百姓生活的方方面面。过去人们只重视金融发展,忽视了金融消费,当老百姓遇到金融消费时很难得到保护,这样下去金融发展也难以得到持续。去年以来,中国人民银行、银监会、保监会、证监会等部门先后设立了金融消费者权益保护局,可见国家对金融消费维权的重视。但金融消费维权这项工作才刚刚起步,今后还需努力探索和完善。

记者了解到,目前,我市一些机构设置还不够完善,特别是保险、证券等行业的专门监管部门还未成立。如果消费者遇到银行业务纠纷可到人民银行洛阳市中心支行或市银监局投诉,遇到保险行业纠纷只能到市保险业协会申请协调。

刘玉来认为,要真正解决金融消费维权难题,除了金融机构要严格自律外,还需监管部门切实履行职责,畅通投诉渠道。同时,相关部门要加大对银行卡、征信及金融产品等方面的宣传力度,并通过制定法律法规,确保金融消费者权益得到合理保护。

推荐诚信商家 共建美丽洛阳

“洛阳诚信百企”评选今日启动

本报讯 今天是“3·15”国际消费者权益日,为倡导商家诚信经营、指导市民放心消费,由洛阳日报报业集团联合我市相关权威部门及机构主办,《洛阳广播电视报》、市消费者协会承办的“美丽洛阳,诚信有我”——2013“洛阳诚信百企”评选活动今日启动。

活动设置了“2013洛阳十大诚信餐饮企业”“2013洛阳十大诚信家装公司”“2013洛阳十大诚信家具建材品牌(卖场)”等10多个项目,内容涉及餐饮、珠宝、旅行社、保

险、药店、眼镜店、家装、教育培训、形象设计(美发)、家居建材、婚庆机构、美容整形机构、二手房置业公司、汽车装饰公司等等与市民日常生活、消费息息相关的行业。

从即日起至9月15日,广大消费者可向主办方推荐您心目中的诚信企业,商家、企业也可自我推荐报名,主办方将组织人大代表、政协委员、相关专家与消费者代表组成诚信监督团,经过明察暗访、消费者投票、实地核查等,选出符合条件的候选企业。9月15日至10月31日主办方将在报纸、网络、

电视上陆续公示入围的企业,以便市民集中投票选出心目中的“洛阳诚信百企”。

在本次评选中,我市有相关部门将全程参与,提供权威指导、组织评审,曝光不诚信行为,对市民进行消费提醒,倡导诚信经营,树立诚信商家榜样,扩大其在消费者中的品牌影响力。

诚信经营,放心消费,营造美丽洛阳,关乎你我生活,大家赶快行动起来,拨打电话63353871、18638888926参与活动。(张书锋)

陈文灯教授 洛阳见面会

考研辅导专家, 数学大师, 享受国务院特殊津贴

考研辅导大师来啦!

主讲内容: 必考题型剖析 快速解题技巧
洛阳民众文化艺术学校为北京文登洛阳独家代理

●第一场: 3月16日上午9:00~11:00

洛阳市委党校学术报告厅

●第二场: 3月16日下午2:30~4:30

洛阳师范学院附中体育馆

现场播放中国政法大学赵仰生教授政治、全国英语测试专家王林教授英语讲座视频。

报名咨询 洛阳市委党校: 15038635651 师院: 15036376130
理工: 15737992618 河科大: 15737991501 15737991503
洛阳总部: 18603791800 13707693937
网址: www.wendeng.com.cn QQ:2233091921

文明洛阳 共建共享

洛陽 Luoyang