

汽车消费维权 工会也可作为

本报讯 记者王海霞 通讯员 宁宵报道 “3·15”消费者权益保护日又来临,日前,宁波市海曙区段塘街道总工会召集辖区内20余家4S企业,召开汽车4S行业家用汽车消费维权工作座谈会,探讨如何提升服务,消灭汽车消费纠纷。

座谈会从工会视角探讨汽车4S行业转型升级、提升服务,并邀请海曙区消保委、法院、汽贸企业代表和家用汽车消费专家组等多角度分析汽车消费纠纷产生的根源,探讨处理方式等。

海曙区总工会有关负责人表示,今年将继续为企业提供职工教育培训服务,从职业道德和技能水平两方面提升4S行业员工的综合素质,提高消费者服务满

意度。行业工会也将组织行业内劳动竞赛,增强职工对配件质量 and 选配的把握度,提高职工对定价和服务的诚信度,从而全面提升区域4S行业的窗口服务水平,吸引更多的消费者前来消费,更好地促进区域经济发展。

据悉,与会的20余家4S企业拥有职工1600余名,均为段塘汽车4S行业联合工会成员单位。今年来,行业工会充分发挥联系企业和职工的桥梁纽带作用,为企业和职工提供多渠道、全方位的服务,做到工会工作真正融入、促进区域经济发展。如宁波市祥安汽车营销服务有限公司、宁波联行汽车维修服务有限公司等企业已撤离段塘街道,但坚持把工会组织关系留在段塘。

祛痘不成险“毁容” 消费者获赔7万

朱曙光、陈佳、柯叶佳报道 恼人的痘痘不但让“颜值”大打折扣,严重的还会在一定程度上影响生活。为了美容,有不少人选择到美容院进行快速祛痘,可三门县的杨女士却遭遇了祛痘不成险“毁容”的苦恼。

去年因为苦恼满脸的痘痘,杨女士到县城的一家美容院咨询,并在对方的介绍与指导下订购了价值3600元的祛痘美容护理套装。可是几个月过去了,杨女士面部痘痘不仅没有减少,反而扩散脓肿、痘印疤痕满布,差点“毁容”。

为此,双方要签订一份美容院承担杨女士后续治疗修复的协议,但双方在后续治疗费用问题上发生了争议。

“现在都不敢见人,已经影响到了我的正常工作和生活。难道美容院不应该承担一切后续修

复费用吗?”杨女士说。但美容院方面也有自己的说法:“我们承认自己该负一部分责任,但痘痘的反复跟个人体质与内分泌有一定的关系,我们已经为杨女士支付了 在浙医一院的治疗费用9000多元。”就这样,双方各执一词,互不退让。

后经三门县12315 指挥中心工作人员多次调解,终于于前不久双方达成一致意见:由美容院一次性补偿杨女士医疗费、交通费、误工补贴等费用共计7万元。

在此特别提醒:广大消费者在接受祛痘美容等服务时,应理性正视痘痘,对症下药是关键;部分化妆品含有害物质,选购时要慎重;同时,要看清楚合同细节,保管好消费凭证。消费者如果与商家产生消费纠纷,可拨打消费者热线12315,以保障自身的合法权益。

看似享受优惠 实则被卡“绑架”

通讯员孙建新、胡市轩报道 “想享受打折?对不起,得预存一定费用办张会员卡才行。”据不完全统计,湖州市中心城区有500余家实行预付式消费经营模式的商户,涉及美容美发、健身、洗车等多个行业。在这些场所消费,商家往往会竭尽全力推销被称之为“会员卡”的预付卡。这些卡都由商家自主发行,消费者预先交纳一定金额以后即可凭卡消费,在预付卡有效期限或次数内享受优惠价,有些店甚至许诺消费达到一定积分,还可享受折扣价。

商家这么热衷于预付式消费,利益是其背后最大的推手:一方面,商家通过这种方式可在短时间内回笼资金,减轻经营压力;另一方面,办了预付式消费卡,就等于用顾客的钱“绑定”了顾客,留住老客户有利于在激烈的竞争中稳固自己的地位和名气。表面上看,办卡打折,储值消费,金额越高,折扣越大,实际上,这些卡带给消费者的优惠便捷都有一个前提,那就是卡所属的经营者不能出现什么闪失,否则预存资金的安全就无从保证。

如今,因为预付式消费而引发的纠纷时有发生,不少消费者购卡后发现商家原来宣传的优惠

难以兑现,自身合法权益也得不到保护,消费者一不小心就被“踩空”或“套牢”,从“上帝”沦为“卡奴”。

据了解,湖州市曾对800名消费者就预付式消费的现状进行过一次调查摸底,结果显示:有七成以上的消费者采用过预付式消费的方式,其中接近六成的消费者被商家利用使用规则来限制消费,问题主要集中在商家提供的商品(服务)与宣传不一致、预付卡(券)到期不能延期使用或不退余额、因商家关门或变更经营者而导致预付卡(券)无法使用等。

每逢节假日,不少商家抓住商机纷纷向消费者推销各类预付式消费卡。据有关业内人士透露,很多从事服务行业的店面会根据自己的经营状况考虑是否需要继续经营或转变经营方向。但一些店老板诚信度不高,明明已经打算不长做,却仍然为顾客办理各种所谓会员卡,到关张时更不会对顾客出示相关公告,使顾客受到损失。

鉴于此,市场监管部门提醒消费者办理预付式消费卡时应审慎,谨防其中可能出现的陷阱。

“3·15”银行服务无障碍 体验活动在杭举办

本报讯 记者羊荣江报道 3月15日,由浙江银监局、省残联、省银行业协会、建行浙江省分行共同举办的“3·15”服务始于关爱——银行服务无障碍体验活动在建行浙江省分行营业部启动。

记者在现场看到,肢体残障者坐着轮椅穿过平缓的无障碍坡道进入银行,在大堂经理的指引下自主办理了非现金业务;一位聋哑人进入大堂,大堂经理熟练地用手语与其交流,了解其意图后便将他带到了自助服务区办理;而另一位盲人青年则由工作人员带到了爱心窗口,该窗口配备了盲文密码输入器、盲人签字板以及语音报数点钞机,让盲人青年顺利办好了取款业务。

近年来,省银行业协会积极推进特殊群体服务工作,在关爱

残疾人的服务理念、制度保障、硬件设施、软件水平方面予以规范与促进,为残障人士提供了更为人性化、个性化、差异化的服务。建设银行浙江省分行便是致力于提升无障碍服务水平的银行代表之一。

省残联副理事长吴一农指出:“浙江省有312万残疾人,占总人口的6.36%。让他们平等充分参与社会生活,同健全人一样共享经济社会发展 and 物质文化成果,需要社会各界来共同创造无障碍环境。”

活动主办方希望通过此次体验活动,推动浙江银行业乃至各行各业不断改进服务硬件,软件设施,逐步消除有形和无形的障碍,营造全社会理解、尊重、关心、帮助残疾人的浓厚氛围。

保护消费者 严惩违法者

去年我省消费者投诉案件同比下降31% 产品质量是投诉的“主题”

本报讯 记者羊荣江报道 记者昨天从省消保委获悉,2014年度,全省各级消保委共接到消费者投诉14673件,受理14670件,比上年同期21458件下降31.61%,解决12431件,解决率96.25%。涉案金额188548.1万元,为消费者挽回经济损失19669万元。其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉623件,加倍

赔偿金额57.20万元。

2014年度,产品质量问题是引发投诉的主要问题,占投诉总量的五成以上,其中因质量问题、价格问题、合同争议问题引起的消费者投诉居投诉占比升幅前三位。在商品大类投诉中,家用电器类、服装鞋帽类、交通工具类投诉量居前三位。在服务大类投诉中,投诉量居前三位的分别

是生活服务类、电信服务和互联网服务。

据省消保委投诉与法律事务部主任韩志斌介绍,2014年度全省各级消保委接到的消费者投诉与2013年相比案件受理数量明显下降,下降幅度为31.61%,为消费者挽回经济损失比去年增加了15712.42,增幅为3971.21%。综合分析统计指数变化的原因

有:一是随着市场经济的不断完善,市场监管更加严格,浙江的消费环境有了较大的改观,经营者的诚信意识有了一定的提高,大部分的消费者纠纷在经营者与消费者内部解决,反映到消保委的纠纷相对减少,二是随着新《消法》、《浙江省实施〈消法〉办法》宣传的不断深入和各级消保委调解力度的不

断加强,消费维权义工队伍的不断壮大,消费纠纷的调解成功率有了明显的提高,并且消费者的权益保护更加充分,更趋向合理,今年挽回经济损失大幅提高的主要原因是因为温州市消保委调解成功了一起群体房地产投诉事件,为消费者挽回了巨额经济损失。



以为“3·15”当日广场上会很热闹,自己会很忙的环卫工人,空得有点不知所措了。

吴山广场,今年只有消费者

昨天是一年一度的3·15国际消费者权益日。以往每年的这一天,吴山广场上都会举办大型活动,省、市消协等有关部门联手为消费者维权。而今年,来到广场的只有消费者。

当日上午,一位特意起早从钱塘江南岸家中赶到吴山广场,投诉随身带来的一件商品质量问题的退休职工,看着空旷的广场,失望极了。和他一样失望的还有许多消费者,

因为一年中的这一天很“宝贵”,他们希望在这个日子里能在广场上找到有关部门,面对面为自己维权。一位大妈说,儿子转发给她其收到的“发布”消息:3·15国际消费者权益日,杭州多个广场将举办消费维权现场受理活动,有需要的市民不妨去看看。大妈说,她想到的第一个就是吴山广场。今天又没下雨,又没有别的重大活动,为啥没?广场上无人向她解释。

记者周金友 摄影报道



广场上还是有“业主维权”,见不到“有关部门”,很快被劝离了。

存在于房产、汽车、保健品、预付卡等多个消费领域,涉及产品质量、广告宣传、人身伤害、消费欺诈等多种侵权行为

2014年度我省消费维权典型案例

本报讯 记者羊荣江报道 3月15日,浙江省消保委对外公布了2014年度十大消费维权典型案例。消保委方面表示,希望通过公布典型案例让商家引以为戒,让消费者提高维权意识,共同营造一个放心安全的消费环境。

此次公布的案例主要存在于房产、汽车、保健品、预付卡、婚介、微信广告等多个消费领域,涉及产品质量、广告宣传、人身伤害、消费欺诈等多种侵害消费者权益的行为。本次公布的案例,不仅罗列了案值上亿的房产大案,又有当下热门的微信点赞消费欺诈案例。

宝马汽车遭群诉
涉案金额500万

2014年上半年,浙江省消保

委陆续接到消费者和杭州交通之声(91.8)转交的投诉,共涉及700多位车主,主要反映宝马公司授权的经销商擅自收取PDI检测费、汽车水箱漏水、方向机有异响三大问题。浙江省消保委调查掌握情况后,于8月19日正式约谈宝马公司,明确指出宝马汽车经销商在车价之外以“服务费”、“出库费”等名目收取PDI检测费,属于巧立名目价外收费,不合法,同时要求宝马汽车对问题水箱妥善处理。8月20日,宝马公司正式回函省消保委就水箱渗漏问题作出说明,同意将水箱部件的保修期延长至5年或15万公里(以先到者为准),并要求所有经销商一律不得另行收取PDI费用,各个4S店之前收取的PDI检测费限期清退。此次违规收取PDI检测

费,共涉及消费者2520名,涉案金额达500多万元。

222户业主投诉
消保委维权挽回损失1.72亿

2013年12月25日,温州222户购房者向温州市消保委投诉,称购买了温州时代集团大地房地产开发有限公司开发的“时代滨江”楼盘后,发现开发商在其广告、报刊、单页、模型、展板、楼书,以及产品说明书和营销过程中,对该小区与安置房间隔方式、赠送面积、车位销售、商品房户型、销售价格等问题上存在虚假宣传,要求赔偿遭到拒绝。温州市消保委接诉后,在进行深入细致地调查后随即召集业主代表跟房开公司进行协调,经过4个月多次协商,2014年4月25日,温州市消保委组织双方代表签

《侵害消费者权益行为处罚办法》昨起正式施行——

侵害消费者权益必须处罚

记者羊荣江整理 一年一度的“3·15”总是让人期待。去年3月15日起实施的新《消法》,对网络购物、公益诉讼、惩罚性赔偿等有关消费者权益保护方面的热点问题作了明确规定,给消费者新增不少权益。同样的,今年3月15日《侵害消费者权益行为处罚办法》正式施行,让消费者维权有了新武器。

《侵害消费者权益行为处罚办法》(以下简称《处罚办法》)是国家工商行政管理总局出台的一个部门规章。《处罚办法》共22条,对《消法》规定的经营者义务进行了具体细化,对经营者不履行法律、法规规定义务的行为明确了相应的处罚以及行政处罚的原则和程序。《处罚办法》对《消法》规定的经营者提供商品和服务的质量要求、有关商品和服务的宣传行为以及以预收款方式提供商品或者服务、网购等七日无理由退货、消费者个人信息保护、商品和服务“三包”责任等内容作了具体

规制,还对从事修理加工、装饰装修以及有关中介服务经营者侵害消费者权益的违法行为明确了行政处罚。

那么,这个《处罚办法》有哪些亮点呢?

列出负面清单 《处罚办法》对经营者提供商品或者服务过程中容易发生的侵害消费者权益的情形列出了负面清单,规定了其他法律法规未作规定的,由工商部门依照《消法》第五十六条规定予以处罚。

列举虚假或者引人误解的宣传行为 《处罚办法》采用列举的方式对经营者在提供商品或者服务过程中存在的虚假或者引人误解的宣传行为进行了具体细化,列举了误导消费者的典型情形。

确保责令落实 《处罚办法》第七条规定,经营者未按照工商部门责令停止销售或者服务通知、公告要求采取措施的,视为拒

绝或者拖延,由工商部门依据《消法》第五十六条予以处罚。

保障无因退货 《处罚办法》列举了采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的经营者不依法履行七日无理由退货义务行为的具体情形,规定了经营者有下列情形之一并超过十五日的,视为故意拖延和无理拒绝:(一)对于适用无理由退货商品,自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续;(二)未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;(三)以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;(四)自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款。对于经营者故意拖延或者无理拒绝的行为,由工商部门依照《消法》第五十六条予以处罚。

护航预付消费 《处罚办法》明确规定经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当与消费者明确约定责任义务等内容。针

对预收款消费方式中退款难的问题,专门规定了对退款无约定的,要按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。规定经营者对消费者提出的合理退款要求,明确表示不予退款,或者自约定期限之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的,视为故意拖延或者无理拒绝,由工商部门依照《消法》第五十六条予以处罚。

惩治霸王条款 《处罚办法》将格式条款、通知、声明、店堂告示中侵害消费者权益的行为进行了细化,对相关行为按照行政规章的权限设定了处罚。

打击服务侵权 针对消费者反映的有关服务业经营者侵害消费者权益行为缺乏相应的处罚依据问题,《处罚办法》对相关侵权行为进行了规定。对从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工材料,故意损坏、偷换零部件或材料,使用不符合国家质量标准或

署了调解协议书,房开公司最终让利总房价的10%,消费者挽回经济损失达1.72亿元人民币。

新车竟是召回车
消费者获双倍赔偿

2012年10月,徐女士以28万元的价格向鄞州某汽车销售公司购买了一辆2012款进口原装轿车。在随后几天的驾驶过程中,徐女士发现车辆发动机外壳、避震器螺丝生锈,底盘缺少螺丝、车辆副驾驶电动座椅出现故障等众多问题,在送修过程中又发现该车在购买前已经有过维修记录。徐女士认为汽车销售公司存在将维修车辆冒充新车出售的欺诈行为并要求退车。该消费纠纷经鄞州区消保委调解,双方无法达成一致意见。最终,消保委建议消费者走司法途径。鄞州区人民法院查明,徐女士的同款汽车曾在2012年3月因产品缺陷问题被召回,但公司方未在售时向徐女士告知这一事实,同时公司方还存在冒充徐女士签字的行为。2014年3月14日,鄞州区法院认定汽车销售公司行为构成欺诈,判令徐女士将涉案车辆退还

电器产品漏电致死
家属获赔40.8万元

2014年10月24日,临海市市场监督管理局、消保委接到公安部门通报:一名17岁的技工学校学生周某于10月23日放学后回家洗澡不幸死亡。据现场勘察,初步确定是洗浴电器产品漏电导致该学生死亡。接到通报后,临海市场监督管理局、消保委立即派工作人员到死者家里,向其父母了解详情,同时向死者家里浴室使用的电热水器和增压泵的经销商说明案件相关情况,要求配合调查。经各方厂家测试鉴定,最后认定是增压泵漏电导致周某死亡。但增压泵厂家提出异议,认为是用户没有按产品说明安装使用所致。经临海市市场监督管理局、消保委反复协调,增压泵生产厂家同意向死者家属一次性支付死亡赔偿金、精神损失费、丧葬费等40.8万元。

者与约定不相符的零部件或材料,更换不需要更换的零部件,或者偷工减料、加收费用;从事房屋租赁、家政服务中介服务的经营者提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等典型的损害消费者权益行为,《处罚办法》规定了工商部门责令改正,可以单处或者并处警告,违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款,没有违法所得的,处以一万元以下的罚款。

明确欺诈情形 《处罚办法》第十六条参考了《欺诈消费者行为处罚办法》(国家工商行政管理总局令第50号)对欺诈消费者行为的规定,将经营者违反第五条第(一)项至第(六)项规定且不能证明自己并非欺骗、误导消费者的行为,违反第五条第(七)项至第(十)项,第六条和第十三条规定的行为,定性为欺诈消费者行为。对欺诈行为的规定,对于解决消费纠纷,保护消费者合法权益具有重要参考价值。