

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
能水平双方面提升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
和选配的把握度,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
已搬离段塘街道,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
套餐。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。

“现在都不敢见人了,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
权益。

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,终于在前不久
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,消费者往往交纳
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
不会向顾客出示相关公告,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
当慎重,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
板以及语音报点数钞机,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

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,家用电子
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

是生活社会服务类、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



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,为啥没了?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

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
与安置房隔间方式、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

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,徐女士的女士的款
车曾在2012年3月因产品缺陷问题
被召回,但公司方未在销售时向
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

给汽车销售公司,销售公司除向
徐女士退还购车款28万元之外,
另赔偿徐女士28万元,同时再赔
偿徐女士保险费、车购税等其他
损失43463.30元。

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。

《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或者服务的
质量要求、有关商品和服务的宣
传行为以及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

规定,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。

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。

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。

确保责任落实 《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的,
应当与消费者明确约定责任义务
等内容。针对服务侵权 《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或

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、家政服务等中介服务的经
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。

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
行为规定了处罚。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用
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
质

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、家政服务等中介服务的经
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
有重要参考作用。