

消费者维权最快3日内有回复

市消协与10家联络单位签协议,限定工作日内处理消费投诉

本报讯 明天就是3·15了,昨日,市工商局与市消费者协会联合召开2018年3·15新闻发布会,通报去年我市为消费者维权情况。为进一步拓宽投诉途径,今年市消协建立消费投诉和解对接工作机制,并现场为首批10家郑州市消费者协会投诉和解联络单位授牌。

去年受理诉求约19万件
为消费者挽回损失近1500万元

去年全市工商系统12315机构受理消费者咨询、投诉、举报共计179994件,同比增长26.71%,为消费者挽回经济损失1047.75万元。其中,通过互联网平台受理投诉、举报共计8000余件,投诉涉及争议金额2000万元。

全市各级消协组织共受理投诉和咨询8214件,涉案金额487万元,为消费者挽回经济损失421万元,加倍赔偿40万元。

商品类投诉共15934件,主要集中在

日用百货、交通工具、家用电子电器等方面;服务类投诉共9250件,主要集中在居民服务、文化娱乐服务等方面。

从2017年全年来看,受3·15国际消费者权益日影响,3月份受理量最高,全月受理的咨询、投诉、举报共计20330件;受传统春节影响,2月份受理量最低,全月受理的咨询、投诉、举报共计9123件。

10家联络单位与消协对接
限定工作日内处理消费者投诉

投诉和解机制是市消协今年的一个创新,就是从相关行业投诉制度比较健全、在

行业内受理和处理消费投诉相对积极规范的企业中选出代表,与市消协建立投诉和解的对接关系,双方签订协议,按照协议内容,这些签约企业对消协受理的涉及自己企业的投诉要在限定的工作日内进行处理。“一般性的投诉3个工作日内就要回复,复杂一些的、消费者不能提供证据的投诉要在15个工作日内回复,双方不能和解的,要尽快通知消协来从中调解。”市消协相关负责人介绍。

据了解,首批10家联络单位来自与消费者联系最紧密的通信、大型商超等行业。郑报融媒记者 李丽君

网购贵重物品 一定要当场 查验后再签收

看看这些案例
希望你维权
有所帮助和提醒



全市抽查626个批次商品
纸制品、消防产品合格率最高
服装鞋帽合格率
仅为46.1%

本报讯 记者昨日从市工商局举行的3·15新闻发布会上获悉,我市工商系统2017年对全市流通领域626个批次商品进行质量监督抽查,其中230个批次被判定为不合格,合格率为63.3%。其中,纸制品、消防产品合格率最高,均为100%;服装鞋帽产品合格率最低,仅为46.1%。郑报融媒记者 李丽君

服装不合格原因主要有三方面

据介绍,服装的不合格项目主要集中在纤维成分及含量、色牢度和pH值。纤维成分及含量是服装产品的主要品质指标,产品原料成分的优劣是决定产品价值的重要因素之一。色牢度是衣服品质的重要指标,色牢度差的服装碰到水、汗渍、日晒或物理摩擦时,染料容易脱落和褪色,与其他衣物一起洗涤时可能还会染脏其他衣物;服装的pH值不合格容易对皮肤产生刺激,进而引发皮肤疾病。

针对抽检不合格的样品,市工商局已函告其标称生产厂家及其所在地工商质监部门,同时在全市范围内组织开展清查并依法查处。截至3月1日,已立案查处案件136件,罚没款50.68万元。

今年重点抽检8类产品

市工商局相关负责人介绍,今年将以日用消费品、儿童用品、妇女用品、服装鞋帽、家用电子电器、装饰装修材料、交通工具及配件和新兴消费品为重点,以大型商场超市和专业市场为重点场所,结合时令和节日特点对消费者消费投诉热点及与人民群众密切相关的重点商品开展质量抽检工作,增强抽检工作针对性,力求达到“抽检一个品种、查办一批案件、优化一个行业”的效果。

每年的消费者权益保护日,维权话题都离不开法律的身影。今年3·15前夕,就消费者投诉率较高的维权话题,南阳法院法官结合近年来相关维权案件,从正反两方面教你维权妙招。

郑报融媒记者 鲁燕 通讯员 白丞博

维权成功案例

案例 雪菊过期10个多月 法院判决10倍赔偿

王先生2016年在南阳市某超市购买昆仑雪菊礼盒四提,每提单价250元。购买后拆开发现该礼品生产日期为2014年6月,已经超过保质期10个多月。王先生投诉到南阳市食药监局,该局认为其反映属实,并拟对超市进行行政处罚。该案经法院一审审理后判决超市退回购物款并赔偿王先生1万元。

法官说法:

《食品安全法》规定:生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。

案例 网购面膜没蚕丝 商家退货并3倍赔偿

2015年9月,王先生在天猫某店铺购买“补水蚕丝面膜贴”9盒共180片,每盒149.9元,购买“清肌亮采蚕丝面膜贴”9盒共45片,每盒96元,共计付款2213.1元。王先生使用涉案面膜6片,后经中国检验检疫集团北京有限公司检测分析,该面膜膜布为100%再生纤维素纤维,不含蚕丝成分。王先生诉至法院,请求该店铺退还购物款并支付购物款3倍的赔偿金。

法院判决解除双方的买卖合同,支持王先生的诉讼请求,并判令王先生返还店铺未使用的下余面膜。

法官说法:

《消费者权益保护法》规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

维权未获支持案例

案例

收货验货不仔细 风险自己承担

2016年6月,陈先生通过某互联网平台上一藏品店铺购买2013年版熊猫金币5枚套装,价格为18888元。3日后陈先生父亲在快递员在场的情况下,拆除包装验收货物后在出库单上签收,并以刷卡方式支付全部货款。陈先生于当天收货8小时后向网络客服反映收到货物中缺少熊猫金币并拨打110报警。藏品店铺从快递员处确认陈先生一方已验货,并回复可提供相关监控视频。

之后陈先生以涉案店铺未交付货物为由诉至法院,请求判令该店铺赔偿其全部购物款。法院经审理后判决驳回陈先生的诉讼请求。

法官说法:

根据交易习惯,本案可以认定涉案店铺已向陈先生交付诉争货物,故对其诉请不予支持。提醒消费者接收贵重网购物品时,一定要亲自办理,并在快递员在场的情况下打开包装仔细查验货物,发现问题第一时间与快递员交涉拒收,并保存好相关证据及时与商家联系处理。发现问题包裹切不可盲目签收。