



去年消费者维权成绩单“揭榜” 日用百货类、交通工具、通信器材位居郑州市投诉前三名

“3·15”国际消费者权益日即将到来，每到这时，全国掀起一片维权、打假的呼声。昨日上午，省、市工商局晒出2014年为消费者维权成绩单。去年全年，全省工商系统各级12315工作机构共受理消费者咨询205859件，投诉53889件，举报9043件，共计268791件。
郑州晚报记者 李丽君

去年全省受理量较前年上升三成

昨日上午9时，省工商局在郑州召开新闻发布会，公布2014年全年，全省工商系统各级12315工作机构共受理消费者咨询205859件，投诉53889件，举报9043件，共计268791件。截至2014年年底，已处理投诉50895件，案值1035.73万元，罚没金额1046.26万元。2014年的

受理量较上年同比上升31.41%，其中咨询量同比上升23.76%，投诉量上升74.68%，举报量上升22.78%。2014年投诉的十大热点问题分别是通信器材、交通工具、装修建材、日用百货、家用电子电器、预付款消费、文化娱乐服务、居民服务、电信服务、邮政服务等。

去年郑州市共受理消费者 投诉、举报、咨询87403件

上午9时30分，郑州市工商局晒出维权成绩单，2014年，郑州市工商局各级12315工作机构共受理消费者投诉、举报、咨询87403件，较2013年同比增长34.50%。其中，咨询数量70643件，较2013年同比增长16.23%；受理投诉14085件，较2013年同比增长428.12%；受理举报2675件，较2013年同比增长77.98%。投诉为消费者挽回经济损失金额383.55万元，较2013年同比增长72.03%。

此外，市长电话交办件766件，较2013年同比增长

153.64%。处理短信5155件，较2013年同比增长16.31%。

据介绍，在受理的投诉中，日用百货类、交通工具、通信器材依次居投诉的前三位。其中，日用百货类商品品种繁多，投诉内容涉及生活各个方面。鞋帽、服装、家具商品为投诉热点，约占此类投诉76.29%。如：鞋子出现掉跟、开胶、磨脚、脱皮等现象，消费者刚买的衣服没穿多久就出现起球、掉色、严重缩水、开线的问题，购买的家具交付时间与约定时间不一致，交付的家具与事先约定不一致等。

强制消费者使用收费一次性消毒餐具违法

下月15日起工商部门将专项查处

本报讯 昨日，记者从市工商局“3·15”新闻发布会上获悉，下月15日起，该局将对强制或变相强制消费者使用收费一次性消毒餐具属违法行为开展专项行动，对违反规定的经营者予以行政处罚并记入信用档案。

根据昨日发布的《关于制止和查处餐饮服务经营者强制或变相强制消费者使用收费一次性消毒餐具的通告》，餐饮服务经营者应当向消费者提供符合国家卫生标准的消毒餐具，不得仅提供收费一次性消毒餐具。提供收费一次性消毒餐具的，应通过在经营场所显著位置公示、服务人员提示等方式，提请消费者选择使用，不得在未以显著方式提请注意的情况下收费。若遭遇经营者强制或变相强制使用的行为，消费者可通过12315热线投诉、举报，工商部门将对其严肃查处。

据介绍，4月15日前，全市工商系统将集中对全市范围内餐饮服务机构开展宣传教育，之后将采取专项执法行动，对违反规定的经营者予以行政处罚，处罚信息记入经营者的信用档案，并通过企业信用信息公示系统及时向社会公布。

郑州晚报记者 李丽君

去年，全省质监系统共受理投诉、咨询2943起

捣毁制假窝点124个，挽回经济损失2887万元

本报讯 “2014年4月18日，根据举报，郑州市质监局查处郑州康派电气科技有限公司销售未经3C认证电、气火灾监控探测器，货值金额494046元，违法所得39523.68元。依据《认证认可条例》的规定，质监局对该公司给予没收违法所得、处以罚款的行政处罚。”在“3·15”国际消费者权益保护日到来之际，昨日，河南省质监局召开新闻发布会，通报2014年全省质监开展执法打假、维护消费者权益工作情况。

据统计，去年全省质监系统共出动执法人员109977人次，检查单位（企业）25520个，查办案件4621起，查获案件货值9529万元，查办大案案82起，捣毁窝点124个，移送公安机关33起，没收假冒伪劣产品货值793万元，挽回经济损失2887万元。

2014年，全省质监系统共受理投诉、咨询2943起，其中全省12365系统共受理电话举报投诉案件568起，涉及食品216起，占38%；计量63起，占11.1%；建材53起，占9.3%；特设79起，占13.9%；农资17起，占3%；其他类140起，占24.6%。共受理业务咨询2375起，涉及质量管理253起、计量172起、特种设备234起、工业产品质量监督123起、食品生产安全868起、产品标准94起、认证59起、条码业务158起、法律法规51起、其他业务363起。 郑州晚报记者 李丽君

侵害消费者权益将依“法”惩处 商家自称有最终解释权将不算数



国家工商行政管理总局颁布的《侵害消费者权益行为处罚办法》3月15日开始实施，对于这个保护伞都能保护消费者哪些权益，该如何使用？昨日，郑州市工商局消保处副处长赵民对《处罚办法》进行了亮点解读，以便于消费者深入了解，更好地维护自身权益。 郑州晚报记者 李丽君

亮点1

“已拆封”不能成为电商拒绝退货的理由

“对不起，亲，货品已经拆封，我们不予退货”，15日起，网购7日内，电商再以这样的拒绝理由退货，将有可能面临罚款。

《处罚办法》对新《消法》“七日无理由退货”规定进行了细化，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，有“以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货”、“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”等情形之一并超过15日的，视为故意拖延和无理拒绝行为，将依照新《消法》第56条，最高给予50万元的罚款。

亮点2 明确消费者信息保护范围

在新《消法》中，消费者的个人信息受保护权益正式被确认，但什么属于“个人信息”呢？此次《处罚办法》给出范围，个人信息为消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况等，能够单独或者与其他

信息结合识别消费者的信息。

《处罚办法》明确指出，经营者不得未经消费者同意收集、使用其个人信息；泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息。有上述行为者，除法律法规另有规定外，由工商部门依照《消法》第56条对其进行处罚。

亮点3 服务业侵权有了处罚依据

《处罚办法》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，或偷工减料，加收费用损害消费者权益的行为，由工商部门责令其改正，单处或并处警告，处以违法所得3倍以下，但最高不超过3万元的罚款，没有违法所得的，处以1万元以下的罚款。

亮点4 护航消费者预付消费

《处罚办法》明确，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。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。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15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56条予以处罚。

亮点5 七种内容属于“霸王条款”不可为

《处罚办法》将经营者使用格式条款、通知、声明、店堂告示中侵害消费者权益的行为进行了一并规定，要求应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有

七种内容的规定，比如排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失等权利；规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利；规定经营者单方享有解释权或者最终解释权等。