

# 去年河南省消协为消费者挽回损失1141.3万元 家用电子电器类投诉最多

新《消法》实施一年来,最大亮点是加大了对侵权商家的处罚力度,降低了消费者的维权成本,消费者维权意识大大提升。昨日,记者从河南省消协获悉,2014年度共受理消费者投诉10025件,为消费者挽回经济损失1141.3万元。郑州晚报记者 李丽君

## 受理消费者投诉10025件

据全省各级消协组织统计汇总,2014年度共受理消费者投诉10025件,解决9663件,解决率96.4%。为消费者挽回经济损失1141.3万元,其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉1976件,加倍赔偿金额45.9万元。涉案金额2537.1万元,接待来访和咨询36.9万人次。

## 投诉居前十位的商品和服务

其中投诉居前十位的商品和服务分别是:家用电子电器类2187件,服装鞋帽类1040件,电信服务类900件,其他商品和服务862件,交通工具类836件,生活、社会服务类718件,食品类701件,日用商品类603件,房屋及建材类459件,互联网服务类407件。

## 典型案例

### 案例一 补习班合同不履行,省消协现场维权

2014年3月15日,郑州市刘先生等40多位消费者到河南省消协投诉北京某教育公司(郑州分公司),不履行合约,长期不给老师发工资,老师罢工,导致学生无法上课。消费者要求退回学生学

费,并要求赔偿其损失。学费多的几万元,少的几千元。消费者多次与该公司协商无果,求助消协帮助解决。经过省消协工作人员的调解,最终挽回消费者经济损失28万余元。

### 案例二 消协、工商联手,解决预付费式消费纠纷

2014年5月,巩义市消协接消费者张先生的投诉,称2013年8月份在巩义市某酒店办理了3000元的消费充值卡,但在消费者不知情的情况下酒店转让给某医院,消费者找到酒店负责人,要求退还自己还没使用的3000元充值卡,酒店负责人不予理睬。接到投诉后,消协工作人员对酒店进行调查。经过深入调查了解,该酒店是个人独资企业,因为经营

不善已于2014年2月份在工商机关办理了注销手续,并把店面转给某医院,营业时的确办理很多充值卡,但酒店称已在酒店门口贴出告示,告知消费者在有限的期限内办理退卡手续,逾期不再办理退费手续。消协人员指出酒店这种行为是不合理的“霸王合同”行为,通过多次调解,酒店负责人把消费者的充值卡余额退还给消费者。

## 中原区4.59亩住宅用地网拍 每亩地价1068.41万元

本报讯 昨日上午,位于中原区的郑政出[2015]13号地块通过网上挂牌出让。最终经过25轮竞争,以4904万元成交,每亩地价1068.41万元。

该地块位于中原区长城路南、西三环西,使用权面积3059.4平方米,约为4.59亩,土地用途为住宅用地,出让年限70年,容积率大于1小于5.6。挂牌起始价为2304万元,增价幅度100万元。经过25轮激烈竞争,以4904万元成交,楼面地价折合每平方米2862.37元。

从网拍纪录来看,共有两位竞买人竞争,编号分别为97230314和20742994,竞得人编号为97230314。据悉,竞得人人为郑州鑫州置业有限公司。

郑州晚报记者 胡申兵

# 11车价值50万元的假货被摧毁



本报讯 昨日上午9时,悬挂着“打击假冒伪劣产品,维护市场秩序”条幅的11辆大卡车徐徐驶出郑州二七工商分局的大院,开往荥阳垃圾发电厂。据悉,这些车上装的都是2014年郑州市二七工商分局查处的假冒伪劣产品,价值50万余元。

据二七工商分局相关负责人介绍,这些是去年全年该分局查处、并已结案、处理过的假冒伪劣产品。共12大类,有小食品、豆奶粉、酒、饮料和已发霉腐烂的鞋和服装等,总价值达50万元。

据了解,去年该分局共查处假冒商品案件达196件,案值达117.66万元,罚没金额190.68万元。

郑州晚报记者 李丽君 文/图  
线索提供 赵正银

## 上期所3月27日 开展镍锡期货交易

证监会新闻发言人张晓军13日表示,证监会批准上期所开展镍锡期货交易,具体挂牌交易时间为3月27日。

此外,上期所称,镍、锡期货模拟交易将于2015年3月17日开始。模拟交易时间为上午9:00~11:30,下午1:30~3:00。镍期货模拟交易的合约挂牌基准价为每吨10.5万元,锡期货模拟交易的合约挂牌基准价为每吨12.5万元。

镍期货合约模拟交易保证金收取比例暂定为合约价值的7%,涨跌停板幅度暂定为5%。锡期货合约模拟交易保证金收取比例暂定为合约价值的5%,涨跌停板幅度暂定为4%。模拟交易开始当日涨跌停板幅度暂定为涨跌停板幅度的2倍(即镍不超过挂牌基准价的±10%,锡不超过挂牌基准价的±8%)。

镍期货合约模拟交易手续费暂定为每手6元,锡期货合约模拟交易手续费暂定为每手3元。

镍和锡同属银白色材料,都是铂金比较成熟的期货品种,与铜铝铅锌构成六大金属品种,近年来,镍和锡的价格波动较大,上市这两个品种期货对于稳定市场价格具有重大意义。 证时

## 中了吗

(中奖号码以福彩、体彩官方公布为准)

体彩“排列3、排列5”第15065期

排列三 696 排列五 69626

体彩“七星彩”第15028期

1 4 7 6 0 5 1

福彩“七乐彩”第15028期

06 19 21 22 23 27 29+05

福彩3D第15065期

7 9 9

福彩“22选5”第15065期

03 12 16 18 22

# “三包”承诺不兑现,强迫购买商业险,变现加价乱收费…… 买车遇到维权问题,及时投诉它

本报讯 昨日上午,全市32家汽车经销企业的董事长、总经理被邀请到郑州市工商局专业分局,专业分局针对当前消费者投诉较多的汽车经销行业易违法的行为进行了通报。

据悉,市消费者协会专业分会和专业分局12315投诉中心去年以来共受理汽车类投诉、举报1947起,内容主要涉及合格证纠纷、订金纠纷、强制消费者制定购买商业保险,三包承诺不兑现,变相涨价乱收费等。专业分局相关负责人表示,对那些处理消费者投诉不积极、不主动的企业,以及因同一问题屡次被投诉的企业,不但要向汽车流通行业协会通报,更要对其行政约谈,情节严重的还将

通过媒体对外曝光。

据介绍,汽车消费投诉集中的问题存在5个方面:

一是销售汽车不及时给合格合格证。根据家用汽车“三包”规定,经销商销售汽车时应当给合格合格证,而有的经销商拖后十几天,甚至数月不给,导致消费者无法登记上牌和正常使用。

二是以种种理由推托不予退订(定)金。经销商收取订(定)金时承诺不提车可以退,然而消费者不提车需要退时,承办人员、经销商就以种种理由推托不予退款。

三是销售汽车强迫消费者购买商业保险。这个问题反映得比较突出。主要

表现在消费者选好车型,办理手续时经办人就提出必须在这里买保险。

四是承诺“三包”不兑现。汽车“三包”是指包退、包换、包修,汽车销售后出现问题,有的经销商不是积极想办法解决,而是找各种理由搪塞推诿,不愿意承担责任,同时以司机操作不当或者油品质量有问题为由将责任推向消费者。

五是变相加价乱收费。主要表现在紧俏车型及预付款购车上,加价提得快,不加价后退。有些经销商让消费者增加配置和装饰或购买汽车精品,形成事实上的乱加价、乱收费,还有的赠送消费者的导航仪、倒车雷达等用品不兑现。

郑州晚报记者 李丽君

## 郑州市区最大电商园开园

本报讯 昨日,由河南省计算机行业协会、河南芯互联电子科技有限公司和上海策派电子商务有限公司共同打造的河南优胜电子商务产业园正式开园。园区规划建设面积3万平方米,总投资2.6亿元,是市区内建设体量最大、投资额度最高的电商园区。

河南优胜电子商务产业园相关负责人介绍,该电商园定位于集聚国内电子商

务骨干企业,培育行业龙头企业,形成产业集群,打造国内一流、郑州市中心区域最大、最高端的电子商务产业园区。招商对象主要是电子商务销售型企业、电子商务第三方服务企业、电子商务培训机构、移动电商开发应用企业、电子商务科技开发企业、电子商务创投机构等。开始运营后,电子商务卖家销售的货物涉及面非常广,如服装、电子产品、汽车用品等。卖家

入驻园区后,为了减少物流成本,“就地取材”将成为一种选择,将带动郑州市区内相关产业的发展和转型升级。同时,电子商务对物流的极大需求,将大大拉动本地的物流产业。

开园仪式上,达内科技、赶集网、窝窝商城等20多家电子商务企业与电商园正式签约。

郑州晚报记者 徐智慧