

维权路上，我们的脚步永不停歇

2015年区消保委接待咨询投诉5401人次，为消费者挽回直接经济损失300余万元



编者按:2015年,区消保委围绕“携手共治、畅享消费”年主题,积极探索消费宣传新渠道、新途径,做好新《消条》实施的宣传普及工作。同时,对投诉重点、热点企业约见会商,督促企业维护良好社会秩序,并加强对投诉联网企业及消费维权联络点的督导力度,认真履行消费权益保护职能。

在调解工作中,区消保委坚持以人为本,为民服务的宗旨,努力做到“四个一”服务,即:一张笑脸相迎、一把椅子让坐、一杯茶水暖心、一个满意的答复。全年共接待消费者来电、来访、来信咨询投诉5401人次,其中接待来电、来访咨询2538人次,受理消费者投诉2863件,为消费者挽回直接经济损失340.8万元。受理12345市民热线转办件478件,已办结469件,结案率达98.12%。

认真履职 保护消费者利益

在调解工作中,区消保委坚持“以人为本,为民服务”的宗旨,做到“四个一”服务,即:一张笑脸相迎、一把椅子让坐、一杯茶水暖心、一个满意的答复。

2015年,区消保委共接待消费者来电、来访、来信咨询投诉5401人次,其中接待来电、来访咨询2538人次,受理消费者投诉2863件,为消费者挽回直接经济损失340.8万元,收到消费者表扬信、锦旗5件。

件,为消费者挽回直接经济损失340.8万元,收到消费者表扬信、锦旗5件。

同时,以12345市民热线转办件为抓手,切实提高投诉调解率。全年共受理12345市民热线转办件478件,已办结469件,结案率达98.12%;投诉成功处理量434件,调解成功率92.54%。

区消保委以加强投诉联网业务培训为抓手,倡导“企业和解在先”,先后走访了东方电视购物公司、家有购物有限公司等联网单位,进一步明确联网投诉办结期限、12345转办件的投诉处理要求,切实加强了各联网单位对12315联网投诉案件的调解力度。

广泛宣传 增强消费维权意识

2015年,区消保委依托新闻媒体,构筑多层次的活动平台,广泛宣传新《消条》。与杨浦时报联合创办了“3·15携手共治、畅享消费”活动专刊,以及新《消条》宣传专栏,通过漫画、问答、访谈等形式,让社会各界全面感受《消条》新规,传递维权正能量。

在广泛宣传的同时,为增强维权点的服务水平,区消保委为全区维权联络站(点)征订《中华人民共和国消费者保护法》、《上海市消费者权益保护条例》和《上海市消费者权益保护条例释义》,通过送书上门的形式,提升维权联络员、维权志愿者对新《消条》的理解,进一步增强维权点的能力。

抓好联网单位建设,一直是区消保委的一项重要工作。区消保委对全区33个基层消费维权企业进行了年度投诉工作考评。根据全年投诉总量及办结率、重复投诉率、回访满意率的综合考评,东方购物有限公司、家有购物有限公司等6家单位荣获杨浦区消费维权投诉处理先进单位。据统计,2015年区内各投诉联网单位受理消费者投诉2181件,已办结2149件,结案率为98.53%。

与此同时,区消保委还以推进投诉联网单位及消费维权联络站建设为重点,发挥社会监督职能。2015年,多次组织召开投诉联网单位及消费维权联络站投诉工作座谈会,督促企业完善自律机制,诚信经营。目前,全区共有消费维权联络站21个,基本覆盖区内五角场、鞍山等主要商圈。

与往年相比,今年的“3·15”国际消费者权益日主题“新消费,我做主”无疑显得更具个性。如果说以往“3·15”主题更多地是在强调构建一个能够让大众放心消费的和谐消费环境的话,那么今年这个“新消费,我做主”的主题则是在此基础上,更加强调消费者在整个消费环节当中的主导地位。

“新消费我做主”具有三个方面的涵义:一是树立“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,满足消费者需要,赢得消费者对新消费的满意和认可;二是弘扬“诚信、公平、法治”文化,创新消费者权益保护机制,营造让消费者能做主愿消费的良好环境;三是引导科学理性消费,践行绿色消费、品质生活,呼唤维权自觉,提倡依法维权,让消费者主动做新消费的支持者。

判断故障应符合常理

【案情简介】

近年来,苹果电脑越来越受到一些高层次消费者的喜爱,但在售后维修方面却存在诸多问题,如根据主观判断,认为电脑在“三包”期内出现的问题存在人为因素,不能保修等。

去年2月,消费者梁先生购买了一台苹果电脑,同年7月,电脑出现故障,送到苹果电脑特约维修部修理,维修部称主板接口断裂,属人为因素损坏,不在保修范围,对此消费者不认可,投诉到区消保委,要求协调解决。

【处理过程及结果】

接到消费者的投诉后,区消保委联系了苹果电脑特约维修部,维修部负责人称消费者电脑主板接口断裂,反馈到苹果电脑公司,苹果公司认为此类情况不在保修范围,维修部将结果通知消费者。经过区消保委与苹果公司直接沟通,苹果公司最终得出电脑主板接口断裂的地方在电脑内部,消费者在保修期内不可能自行拆开,苹果公司愿意为消费者免费修好电脑。

【案例评析】

在此案例中,消费者相对于苹果

公司这样的国际大公司,明显处于弱势地位,苹果公司根据特约维修部反馈的情况,主观判断故障不可能自行发生,就认定有人为因素,不予保修的结论,损害了消费者的合法权益。

苹果电脑在电脑类商品中属于高端产品,更换零件费用较高,因此,在售后维修服务过程中,应该谨慎判断故障,不轻易得出结论,切实维护消费者的合法权益。

在电脑“三包”期内,消费者如果对公司的结论有异议,可以请第三方鉴定故障产生的原因,保障自己的权益,不能全凭生产厂商的判断做出能否保修的结论。

消费维权案例

滑板车上路发生事故,谁之过?

【案情介绍】

日前,消费者于先生购买了一款3255元的电动滑板车,打算给读高中的儿子用作接驳校车的“交通工具”。可就在收到货品后的第二天,滑板车在行驶过程中出现遥控器失灵等问题,造成于先生的儿子摔伤,消费者与商家交涉退货并赔偿遭拒,遂求助于区消保委。

【调解结果】

区消保委接到投诉件后,即着手联系双方了解情况。厂方技术员表示:消费者须掌握一定的平衡技巧,才能使用滑板车。而消费者摔伤是因为没有掌握使用技巧,产品本身无质量问题,因此消费者对其自身伤害的后果应承担责任,不能归咎于产品。

根据向双方了解的情况,区消保委工作人员指出:按照《上海市非机动车管理办法》规定,电动滑板车、平衡车不得在道路上行驶,是不具备“路权”的,因此,电动滑板车只能是娱乐工具,而不能作为上路的交通工具;但商家在销售该产品时,应向消费者警示说明其危险性及注意事项。最终,在区消保委的协调下,双方达成一致意见:经营者为消费者办

理退货并报销医药费800元,消费者满意调解结果并息诉。

【本案点评】

《上海市消费者权益保护条例》第十七条第一款和第二款规定:“经营者应当保证其提供的商品、服务、设施和场所符合保障消费者人身、财产安全的要求。经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务、设施和场所,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品、设施、场所或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”

目前,本市对驾驶电动滑板车、平衡车等上道行驶的行为,依据《中华人民共和国道路交通安全法》相关规定,可处警告或者一定的罚款。市面上的电动滑板车、平衡车和自行车不同,有些没有油门和刹车,纯粹依靠骑车人身体倾斜程度控制,要是重心控制不好,就容易摔倒。而在马路上行驶时遇到突发情况,容易手忙脚乱,极易引发交通事故。对消费者而言,人身安全大于一切,切勿为了赶时髦而使用高风险的电动滑板车等上路,一旦出事就得不偿失。区消保委在本案中也督促经营者今后要履行充分的警示义务和说明,让消费者正确使用该产品。

消费券未过期,却买不到商品



【案情介绍】

消费者陈先生持有某公司的消费券5张,每张面值45元,总共225元,消费券上有效期到2015年8月31日止。消费者赶在最后一天,想要使用这5张消费券,却被告知已不能使用。陈先生向区消保委投诉,希望能继续使用消费券。

【调解结果】

区消保委接到投诉后,立即与双方核实情况。消费者表示,该券面的有效期写得很清楚,但是门店却说有效期限在8月30日24点已经截止,之后不予兑换。调解员联系售后客服,经营者表示:8月31日由于系统问题所以关闭了消费券的使用,因还没碰到别的消费者投诉,所以暂时没有相应的处理方案。调解员向经营者指出,根据《上海市消费者权益保护条例》的相关规定,经营者向消费者作出许诺的,其提供的商品或者服务质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的,消费者可以要求经营者将该许诺作为约定的内容。经营者提供商品或者服务时,不得利用合同格式条款等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,以及免除经营者的责任、加重消费者的责任、排除消费者的权利的其他规定。”

【本案点评】

根据《上海市消费者权益保护条例》第十六条规定:“经营者与消费者有约定的,应当按照约定履行义务。经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式,对商品或者服务的质量、价格、售后责任等向消费者作出许诺的,其提供的商品或者服务质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的,消费者可以要求经营者将该许诺作为约定的内容。经营者提供商品或者服务时,不得利用合同格式条款等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,以及免除经营者的责任、加重消费者的责任、排除消费者的权利的其他规定。”

本案中,经营者擅自限制了消费者的合理权利,且没有给消费者合理的解释,损害了消费者的权益。作为经营者,在提供各类兑换券时应按承诺履行相关义务,如有特殊情况应提前告知消费者,以免造成消费纠纷。