

过去一年 消费者“娘家人”没有闲

省消协秘书长谈新《消法》实施以来消费维权热点

制图—莫晓莎



1 手机销售业与手机通信业的消费投诉量居高不下——省消协约谈通信运营商、手机销售商

记者:截至2014年5月,国内手机用户已达12.56亿,手机已成为人们日常生活中的必备品。近年来,针对我省手机销售业与手机通信业的消费投诉量居高不下,新《消法》是否有相关条款保障消费者权益?消费者协会在其中都做了哪些工作?

栾明军:根据2014年“3·15”期间国家工商总局公布的数据,手机的投诉量已连续10年高居消费投诉第一位,其中主要是针对手机质量与售后服务的投诉。面对此类问题,新《消法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定与当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

第五十二条也规定,经营者提供商品或者

服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。消费者可根据以上两条规定进行维权。

在2014年,针对手机销售业与手机通信业消费投诉居高不下的现状,甘肃省消费者协会联合兰州市城关区工商局,与通信运营商和经销商以及三星、苹果、小米、华为等品牌商进行了约谈,以此来督促各大运营商、经销商认真履行《中华人民共和国产品质量法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》,切实兑现对消费者的各项服务承诺。同时,要求纠正目前存在的问题,制定切实可行的整改措施。2014年12月15日,兰州市各大手机通信运营商、手机销售经销商已就整改措施,向兰州市城关区工商局进行备案,并保证在今后的经营服务中切实执行,以实际行动维护消费者的合法权益。

2 去年“4·11”兰州自来水局部苯超标事件——省消协约谈兰州威立雅水务公司,并发送社会监督建议函

记者:在2014年发生的“4·11”兰州自来水局部苯超标事件中,甘肃省消费者协会做了哪些工作?是否起到了应有的作用?

栾明军:“4·11”事件发生后,省消协从法律赋予的职能出发,约谈兰州威立雅水务公司,并向兰州市“4·11”苯超标事件领导处置小组和兰州威立雅公司发送社会监督建议函,提出维护消费者权益的意见和建议。

至2014年9月底,兰州市人民政府办公厅、兰州威立雅公司针对省消协的监督建议,先后对排查安全隐患、完善供水应急预案、建设水质查询系统、确保供水安全等问题进行了整改,并将整改情况和补偿消费者损失的具体措施函告省消协。同时,兰州威立雅公司通过媒体发布公告,向市民表达了歉意并公布了企业补偿措施。

2014年3月15日,新《消费者权益保护法》正式颁布实施,新《消法》在各类消费活动中究竟给广大消费者带去了何种变化?甘肃省消费者协会作为甘肃省广大消费者的“娘家人”,究竟在这当中做了哪些工作?近日,就消费者关注的消费热点话题,本报记者对甘肃省消费者协会秘书长栾明军进行了专访。

3 取暖用户被间断供暖、停暖等现象时有发生——省消协向供热管理部门发出了社会监督建议函

记者:如今正值冬日供暖期间,取暖用户被间断供暖、停暖等现象时有发生,市民应该如何维权?甘肃省消费者协会就此做了哪些工作?

栾明军:首先,取暖用户应当按时缴纳相应的采暖费,并及时索要票证票据。其次,作为消费者,当您遇到间断供暖、停暖等现象时,应当及时和供暖办或者小区物业取得联系,反馈情况,如果问题得不到解决或者对解决方案不满意时,可以向消费者协会或者依法成立的其他调解组织投诉,也可以向

12315、12345等其他相关行政部门投诉。

针对诸多供暖投诉,为切实保障消费者的合法权益,提高供热服务质量,依照《消费者权益保护法》第三十二条和《甘肃省消费者权益保护条例》第三十一条赋予消协的职能,甘肃省消费者协会于去年向兰州市供热管理办公室发出了社会监督建议函。收函后,兰州市供热办负责人专程来到省消协就供暖不达标、间断供暖等问题的整改情况进行了座谈,并承诺尽快解决问题。

4 根据某一阶段消费投诉和消费者关注的热点,消协将随时组织开展商品“比较试验”

记者:根据兰州各大媒体的报道,去年甘肃省消费者协会对一些商品进行了“比较试验”,“比较试验”究竟是什么?对于消费者来说“比较试验”有什么作用?

栾明军:“比较试验”是指消协组织工作人员以普通消费者的身份对某一类商品和服务采取市场取样,依据国家标准,运用科学测试方法进行分析对比,将详实的信息客观地介绍给消费者,进行消费指导的一项工作。对于消费者来说,“比较试验”首先维护了消费者的“知情权”,其次维护了消费者的“自主选择权”,最后维护消费者的“安全

权”。

由于消协组织开展的比较试验不同于行政部门的抽检、送检等工作,消协比较试验工作不对产品质量是否合格做出判定,而是比较某一类产品的检测数据是否符合国家标准,或者对检测数据的高和低做出比较,由消费者选择。消协组织将根据某一阶段消费投诉和消费者关注的热点,随时制定方案开展比较试验活动,随机性更强。并且,消协组织的比较试验检测项目可以是国家标准内的项目,也可以是消费者关注的一些非标准项目,检测范围更广。

5 设置最低消费属于不公平条款,我省消协暂未接到此类投诉

记者:根据《餐饮业经营管理办法》,在餐厅、酒店包厢设置最低消费被明令禁止。在此类消费维权事件中,甘肃省消费者协会是怎样处理的?

栾明军:2014年,省消协没有接到有关酒店包厢最低消费的投诉。就酒店包厢设置最低消费这一问题,首先,在全社会倡导节约的大环境下,餐厅、饭店坚持设置“最低消

费”,加剧助涨了铺张浪费现象。其次,设置最低消费是一种以不公平的格式条款来强制交易的行为,属于不公平条款,涉嫌侵害消费者的自主选择权和公平交易权。消费者如遇到此类问题,可与经营者协商处理,或者向有关行政部门以及当地消协组织、烹饪协会进行投诉。

本报记者 刘有中

甘肃日报

甘肃日报微博

@甘肃日报官微(新浪)

微丝路 观全球



甘肃日报微信

gsrbnews

资讯入微 信手悦读



甘肃日报-微视力微信

gsrbweishili

通过镜头看世界



敬请关注