

新消费 我做主

消费者权益无小事 消保委尽心解难题



中国消费者协会确定2016年的年主题为“新消费 我做主”，其目标是倾听消费者心声，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，让消费者主动做新消费的支持者。近年来，北仑区消费者权益保护委员会秉承“消费者优先”理念，畅通消费诉求渠道，引导绿色消费，为老百姓营造了科学消费、理性消费、安心消费的良好环境。

理念与载体创新，提升维权公信力

每年3月15日当天，北仑区3.15国际消费者权益日咨询服务活动都会如期举行，活动现场，消费者不但可以回顾维权大事、获得消费提示，更能零距离地进行投诉、反馈意见。

事实上，畅通公众维权渠道，建立全覆盖的社会监督机制，已成为区消保委工作的一大亮点。近年来，区消保委相继开展便捷消费投诉的一系列活动，将重点企业纳入远程投诉和解平台与智慧维权管理系统，动员消费者、经营者、社会各界广泛参与，并通过广播电台、电视台、报纸、互联网、短信等载体进一步加大宣传力度。

“过去，消费者总是在发生消费纠纷之后才想到我们，其实这已经被动了。”区消保委相关负责人表示。消保委正在从事后维权为主，向加强事前、事中宣传引导转变。事后的维权补救固然重要，但做好日常的宣传引导，帮助消费者树立理性的消费观念、养成科学的消费习惯更为关键。

区消保委理顺消费领域的“堵”、“疏”关系，在对投诉热点和维权难点逐一梳理分析的基础上，急群众之所急，想群众之所想，开展专项宣传，帮助消费者抵御消费陷阱、提高鉴别能力和自我防范意识，取得了切实的社会效果，开启了对系列主题消费宣传引导工作的积极探索。

消费维权从我做起。2015年，由区消保委牵头组织的下基层宣传活动走进柴桥、小港、白峰、霞浦等街道、镇，共动员100多名来自各职能部门、企业的工作人员参与，发放消费维权宣传资料9571份，受理咨询1722人次，调动了社会力量参与维权的积极性，畅通了政民互通渠道，打击了违法行为，发挥了监管部门的合力优势，努力做到投诉“件件有落实、事事有回音”，不断提升消费维权群众满意度。

机制与方法创新，强化维权聚合力

近几年来，我区消费者投诉呈逐年上升趋势，仅2015年，区消保委及各委员单位共受理各类消费投诉3683件。面对投诉总量上升、维权外延扩展、调解难度加大的现状，区消保委致力于维权机制创新，积极破解维权难题，努力提升工作效能。

消费者在商场购物时遇到质量问题，按照传统维权途径，需要收集相关证据，前往相应职能部门维权，费时费力，维权成本不小。如今在北仑，类似的纠纷可以通过快捷争议处理的方式就地化解，而这都归功于维权“绿色通道”。

“绿色通道企业跳过了属地市场监督管理局举报投诉中心与企业直接建立信息快捷通道，企业主动与消费者协商和解，一般消费纠纷在3个工作日内处理完成，大大缩短了争议处理时间。”区消保委相关负责人说，“绿色通道”是市场监管部门为方便公众而设立的消费维权快捷通道，相比传统纠纷处理模式，大大简化了流程。同时，市场监管部门对绿色通道企业的和解进行指导、跟踪，无法和解的再由市场监管部门处理。2015年北仑区绿色通道企业成功和解消费纠纷450多件，较好地维护了消费者的合法权益。



“绿色通道”的推出仅仅是区消保委优化消费维权模式的有益尝试之一。与此同时，针对技术含量较高且与消费者生活密切相关的消费争议及专业性问题，区消保委建立了专家库，重点开展疑难投诉咨询、专业知识调查，以促进行业规范。

建立投诉联网机制促先行和解。借助网络信息技术，通过与符合条件的企业建立投诉处理联网(和解平台)工作关系，运用系统平台即时转派涉及该企业的部分消费投诉，指导其以协商和解方式在规定期限内处理完毕，既调动了企业的积极性，又提高了消费维权的效能。

此外，区消保委还充分发挥自身桥梁纽带的作用，动员组织委员单位强化商品和服务领域的行业监管，进



《消费者权益保护法》赋予我们的重要职责。”区消保委相关负责人表示。作为消费者的代言人和保护者，区消保委聚焦民生热点难点，创新性开展了一系列贴近民生的比较试验。2015年，我区消费投诉主要集中在手机、通信、食品、美容美发、干洗、房屋质量、汽车、预付式消费等环节，“对症下药”也成了区消保委剑指消费侵权的方向所在。

“预付式消费”是近年来兴起的一种消费模式，而有关预付卡消费的集中投诉也逐渐增多。去年8月，市民朱女士办理了区内某家健身会所的会员卡，办卡当时，双方合同约定开业时间为9月份。但当朱女士9月底电话咨询之前联系的业务员时，该业务员回复会在10月份开业。不

曾想，该健身会所直到11月份才开始试营业。朱女士曾多次向业务员咨询开业时间，并告知对方自己的合同已经遗失，对此业务员表示，合同遗失没有太大影响。可健身会所开业的时间一直拖延，让朱女士非常不满，就想将健身卡退掉或者转让。此时业务员却坚决要求朱小姐提交合同底单，并且要求付10%的手续费，双方发生了数次语言冲突。最终朱女士投诉至区消保委，经过多次调解最终得以解决。

事实上，类似的因预付式消费引发的纠纷并非个例，以此为鉴也让我们意识到了新的维权热点、难点。区消保委通过发布消费警示，提示预付卡消费风险，提醒消费者理性消费、科学消费，并保留消费合同、收据等，以备维权之需。

面对经济的飞速发展、消费的旺盛需求，区消保委坚持以服务消费者为根本宗旨，以维护社会稳定为履职使命，勇于担当，敢于作为，在消费领域的争议化解、宣传引导、社会监督等方面发挥了重要作用，成为我区安全消费环境的守护者。

防范与调处并重，增强维权渗透力

“对商品和服务的社会监督，是

四类消费纠纷 请您留心



2015年，区消保委及各委员单位共受理各类消费投诉3683件，解决3551件，解决率达96.4%，涉及金额139.27万元，为消费者挽回经济损失93.27万元，接受消费者咨询5000多人次。消费投诉主要集中在手机、通信、食品、美容美发、干洗、房屋质量、汽车、预付式消费等。在此，区消保委提醒，部分类型的消费纠纷亟待引起市民关注。



一、预付消费需谨慎

案例

位于明州路和高风路交叉口的某美容美发店老板跑路。半个月，区消保委接到在该店购买过预付卡市民的投诉已达几十起，涉及金额4万余元。

近年来，消费者办卡后因各种原因无法兑现或享受等值商品和服务，甚至被骗走钱财的案例屡见不鲜。他们的共同点就是售卡方都属于个体工商户等非企业法人，而个体工商户在预付卡的销售上目前还没有明确法律法规来约束，出售预付卡获得的资金大多是流入老板的私人口袋。因此，一旦老板跑路，就会造成消费者的直接经济损失。此外，预付卡在出售的过程中，经营者也不会主动给消费者提供相应的合同、发票，明确双方的责任和义务，导致消费者在维权的过程中困难重重。

专家提醒

尽量不要选择在一些较小商家、个体工商户那里购买预付卡。如有需要购买时也要谨慎，首先要查看对方的经营资质，如许可证书、营业执照等；其次不要购买过大的金额，以小额为宜；最后在购买时要向经营者索要相应金额并盖有公章的发票，还要和对方签署购买合同，明确双方权利义务，以防止产生纠纷时没有依据可循。同时，个体工商户等非法人经营者在法律上应承担无限责任，建议市民在出现预付卡纠纷之后，也可走法律诉讼程序。

二、汽车纠纷不马虎



案例

市民祝先生在某修理厂更换轮胎，6个月后发现行驶过程中出现“异样”，下车察看才发现出问题出在轮胎上。原来，他车子的轮胎型号为205，而维修厂却更换成了215。面对祝先生的质疑，维修厂坚称，215型号的轮胎比205型号的价格更高，要求消费者承担200元差价。经区消保委调解后，维修厂给予无偿更换。

专家提醒

消费者与商家形成了汽车维修合同，商家应按照合同履行，在未告知消费者或未经其同意的情况下，擅自变更合同内容的，不但违反了《合同法》的规定，而且侵犯了《消费者权益保护法》规定的消费者应享有的知情权。



三、手机维保要记录

案例

周先生在营业厅购买合约机，购买10天后发生故障，维修了一次。半个月后，又出现死机现象，等修理好之后，他要求对方记录故障，被拒绝，投诉到区消保委。经调解，营业厅按要求记录故障。

专家提醒

在进行商品维修时，一定要注意以下三个方面的问题：一是维修前要求维修人员履行告知义务。维修人员有义务在提供具体服务时事先告知消费者商品故障的基本情况以及收费标准等，由消费者确定是否维修。二是一定要填写并保存好维修记录。维修人员不提供的，消费者要理直气壮地向维修人员索要维修记录凭证，或要求在“三包”卡上记录清楚。当维修人员拒绝时，可以向消保委投诉。三是一定要准确填写维修记录。维修记录应包括维修前的故障情况、故障处理情况、维修后的质量状况，送修时间、维修时间、维修部位，更换部件的名称、型号、“三包”期限，以及维修人员姓名、单位、电话、维修费用详单等相关信息。此外，即使产品过了“三包”期也不能轻视维修记录，因为每次更换的配件也是享受“三包”服务的。

四、家装材料防调包



案例

张先生委托某装修公司装修自己的新家，双方约定门柜用料为红橡木，橱柜公司在制作网格式和装饰条时并没有选用橡木，而是用了桉木，且未告知消费者。张先生提出异议，但合同上并未注明装饰条用料，双方各执一词。后经区消保委调解，双方同意换成一般木头，由商家补偿消费者一定损失。

专家提醒

装修合同就是为了房屋装修而签订的合同。这个合同是依照《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规的规定，结合家庭居室装饰装修工程施工的实际情况，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就发包人的家庭居室装饰装修工程的有关事宜达成的协议。装修合同签订的主要目的是为了明确责任，装修合同是家装质量的约束凭证，也是避免家装纠纷的保证书，是业主维护自身合法权益的重要“武器”。