

3·15 消费维权,我们在行动

如何构建安全放心的消费环境?在国际消费者权益日来临之际,我市市场监管部门发布2020年消费投诉、举报、咨询分析报告,2020年消费维权典型案例,公布各县区消费维权投诉电话,畅通投诉渠道,保障消费者权益不受侵害。

我市2020年消费投诉、举报、咨询分析报告出炉: 服务类投诉量大幅增加 防疫物品类投诉成热点

日前,记者从市“12315”指挥中心了解到,2020年,指挥中心共受理消费者来电、来人、来函、转办等投诉、举报、咨询案件9542件,办结率达98.41%,为消费者挽回经济损失207万余元。其中,服务类投诉量高达3162件;交通工具类投诉较2019年有所下降;防疫消杀用品类投诉量达1273件,成为投诉新热点。

服务类投诉比重大幅攀升

服务行业与居民生活息息相关,随着服务业市场主体的不断涌现,交易行为的发生,加之诸多环节的不完善,导致投诉比重大幅攀升。据了解,2020年,市“12315”指挥中心共受理服务类投诉3162件,占总投诉的33.14%。其中,销售服务、餐饮住宿服务、互联网服务高居服务类投诉榜前三。

消费者投诉反映的问题主要有以下3点:一是2020年春节暴发新冠肺炎疫情,受疫情和供求关系及人工成本等因素影响,部分产品价格上涨,个别商家趁机哄抬物价。二是餐饮服务经营者提供变质、混有异物的食品、餐饮环境卫生差等。三是受疫情影响,消费者预订的婚宴等无法正常举行,旅行计划也因此泡汤,商家拒绝退还订金或全额退款,引发大量消费纠纷。

交通工具类投诉有所下降

据报告显示,2020年,市“12315”指挥中心共受理交通工具类投诉486件,较2019年投诉量有所下降。指挥中心受理的交通工具类投诉涉及汽车销售各个环节,投诉热点主要集中在以下方面:一是强制消费、强制搭售保险等问题突出。二是部分商家存在销售欺诈行为,将二手车当成新车卖给消

费者。三是产品质量问题多,发动机、变速箱等主要部件多次出现故障。四是售后服务不完善,车辆出现故障商家多次维修未果,部分商家甚至久拖不予修理。此外,一些商家还存在合同违约、不及时提供车辆合格证、承诺的赠品不兑现,畅销车型临时加价等行为,严重损害了消费者利益。

防疫物品类投诉成热点

2020年春节暴发的新冠肺炎疫情,致使口罩、医用酒精、消毒液等防疫消杀用品一度脱销,部分不法商家趁机哄抬价格,更有甚者销售“三无”或劣质疫情防控消杀用品,为消费者的身体健康带来隐患,从而引发了大量消费纠纷和投诉举报。据报告显示,2020年,市“12315”指挥中心受理的防疫消杀用品类投诉量高达1273件,成为投诉新热点。

诚信是商家安身立命之本。然而,在市场竞争日益激烈的当下,一些商家受利益驱使无视诚信,欺诈消费者、制假售假、以次充好……殊不知,这一做法是自断后路、自掘坟墓,眼前虽得到了一时之利,但终究难逃破产倒闭的命运。

诚信是立业之基,兴

就等于允许你们明天再生产760台这样的冰箱欺瞒消费者。”他亲自抡起大锤砸下了第一锤,很多职工流着眼泪砸了冰箱。正是凭着“以质量求生存、靠信用闯天下”这一理念,使得海尔走出国门,成为国际知名品牌。

像这样的例子还有很多。北京同仁堂之所

盈门,很大因素就在于诚信理念背后精益求精的工匠精神,在于对消费者的关注。

相反,一些无视诚信的商家,为了一时的蝇头小利,干一些违法的勾当,终究会被消费者抛弃,被市场淘汰。一来,消费者吃亏上当后,即使不找消协投诉,也会“花钱

诚信是经营之本

业之本,只有秉承诚信经营,企业才能长久不衰。纵观历史,不管是百年老店,还是行业新贵,他们的成功都与诚信二字息息相关。

1985年,海尔总裁张瑞敏的朋友在厂里准备买一台冰箱,结果挑了很多台都有毛病。朋友走后,张瑞敏把400多台冰箱检查了一遍,发现共有76台存在缺陷。当时冰箱的价格是800多元,相当于一名职工两年的收入。张瑞敏说:“有缺陷的产品就是废品,我要是允许把这76台冰箱卖了,

以能屹立300年不倒,靠的是诚信经营、货真价实;河南省信阳市潢川县光州茶业公司董事长刘祥国,25年来始终坚持“诚信为本、仁义经商、先做人、后做生意”的经营理念,带动当地茶农增收,让信阳毛尖茶远销海内外。

由此可见,企业要想发展壮大,在激烈的市场竞争中脱颖而出,就要依靠诚信这种无形资产来推动。企业以诚信作为发展壮大的灵魂,就是要重视产品质量,加强服务,维护信誉。百年老店宾客

买个教训”,从此对黑心商家敬而远之。二来,对于上当受骗,他们还会广为传播,提醒亲朋好友不要重蹈覆辙,如此一来,黑心商家将臭名远扬,最终关门大吉。

产品即人品,经商即做人。要想在市场大潮中胜出,歪门邪道是靠不住的,唯有诚信经营才能赢得百姓口碑。



执法人员给群众发放宣传资料

超市销售过期食品、燃气灶具质量不过关爆炸伤人、商家强制顾客消费……日常生活中,市民经常会遇到这样那样的消费纠纷,让人心生不快。在“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监督管理局发布了2020年消费维权典型案例。本期将这些案例集中予以展示,并邀请市市场监督管理局消费者权益保护科工作人员对此予以点评分析,给广大消费者以维权启示。

许多商家对消费者隐瞒服务或业务的重要内容,误导、蒙骗消费者,侵害消费者知情权。市市场监督管理局消费者权益保护科工作人员提醒广大市民,在购买商品时,一定要仔细询问所购买、使用商品的真实情况,了解清楚服务的详细内容,切勿冲动消费。

案例二:
【关键词】侵犯消费者人身和财产安全
燃气灶爆炸伤人
商家赔偿3万元

2020年4月,家住宝鸡高新区马营镇的李师傅在刘某的摊位上买了一台燃气灶和抽油烟机。次日烧水时,因燃气灶漏气突然爆炸,造成李师傅大面积烧伤,住院10天花费医疗费1.6万余元,后续康复还需大量费用。经消保人员耐心调解,经销商、批发商和生产厂家3家共计赔偿李师傅3万元,用于后期治疗。

【消保人员分析】

我国《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利,因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。本案中,李师傅因购买的燃气灶发生爆炸,造成了人身和财产损失,他依法有权向销售者和生产者索要赔偿。近年来,因燃气灶漏气引发爆炸的案例在全国各地屡见不鲜,消费者在购买燃气灶具时应选择大品牌,详细查看产

品外包装和标识是否齐全,查看包装上是否有标明厂名、厂址、型号等,有无合格证和使用说明书,规范使用。此外,家用燃气灶(液化天然气灶)使用年限为8年,切勿延期使用,以免引发安全事故。

案例三:
【关键词】强制消费
强制消费2800元
“免费美容”不可信

如果你在大街上遇到有人发放免费体验券或邀请你进店免费美容时,千万不要上当受骗,这是许多商家惯用的套路,将顾客吸引进店后强制消费。2020年6月,家住渭滨区的菊女士,被骗进清姜路一美容院后,服务员擅自给她使用了3盒按摩液,事后要求她支付8400元,经讨价还价,菊女士最终支付了2800元才得以脱身。

【消保人员分析】

近年来,有关免费体验美容被商家强制消费的案例屡见网络和报端。许多不法商家抓住女性爱美的心理,设置各种圈套和陷阱,上当受骗的人不在少数,造成了不良社会影响。市民在日常生活中,如若遇到此类情况,一定要提高警惕,如有需要,务必事先了解清楚商家的收费项目及收费标准,谨防上当受骗。

案例四:
【关键词】虚假宣传
虚假宣传不讲诚信
受到处罚得不偿失

陈仓区某药业有限公司制膏厂在未获得国家专利的情况下,在网上虚报、夸大宣传企业具有全国独家产品,国家专利保护品种。2020年5月,该企业被陈仓区市场监督管理局查获,执法人员不但要求企业删除涉及专利的相关内容,还对其处以1万元的行政处罚。

【消保人员分析】

本案中,该企业虚假宣传

的行为严重违反了我国《广告法》。消保人员提醒广大经营者诚信经营,公平竞争,在宣传企业产品时一定要实事求是,切勿虚假、夸大宣传蒙骗消费者。

案例五:
【关键词】销售过期食品
销售过期食品
商家被罚1万元

2020年2月,消费者姚女士向麟游县市场监督管理局举报称,她在县城一超市购买了1袋价值7.8元的脆枣,回家后发现生产日期为2019年1月2日,根据包装上的保质期推算已过期。执法人员核查姚女士反映情况属实,他们不仅将该超市剩余的过期产品予以扣押,要求商家赔偿姚女士500元,还根据相关法律处以商家1万元的罚款。

【消保人员分析】

人民群众舌尖上的安全不容侵犯。从本案中执法人员对商家的处罚力度就能看出,食品安全的重要性。市民在购买食品时要看食品包装标识是否齐全,外包装是否标明商品名称、配料表、净含量、厂名、厂址、电话、生产日期、保质期、产品标准号等内容。

案例六:
【关键词】伪造产地冒用他人厂名厂址
冒用他人厂名厂址
商家被罚9500元

金台区一火锅店老板赫某与四川省某食品有限公司法人蒋某协商,在他生产的火锅底料标签上,有偿使用蒋某公司的厂名、厂址,但因赫某将火锅底料私下销售,违反了双方约定。执法人员查获贴有不干胶标签的10桶火锅底料,在该火锅店吧台上发现8张不干胶火锅底料标签,标签上显示产地为四川省成都市,制造商正是蒋某的公司,执法人员现场没收了问题火锅底料,并对赫某作出9500元的行政处罚。

【消保人员分析】

我国《产品质量法》明文规定,销售者不得伪造产地,不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。本案中,赫某的行为严重违反了相关法律规定,冒用他人厂名、厂址属于一种质量欺诈行为,违背了公平竞争、诚信经营原则。

案例七:
【关键词】产品质量不过关
旅居挂车出故障
商家拒绝退订金

2020年7月,家住西安

市的于师傅和我市某旅居汽车制造公司签订了购买旅居挂车的合同,并预交订金3万元。在新车尚未生产的情况下,该公司将自用同型号的旅居挂车免费提供给于师傅,自驾到东北旅游。途中,因拖车杠断裂造成于师傅的私家车和旅居挂车不同程度损坏,仅维修就花了9400元。经过渭滨区石鼓镇市场监督管理所执法人员多次调解,商家不但解除了购车合同,退还于师傅3万元订金,还负担其车辆维修费5000元。

【消保人员分析】

本案中,商家拒绝退订金,拒绝承担维修费用,与《消费者权益保护法》中的相关规定是背道而驰的。随着人们生活水平的提高,旅居挂车越来越被大众熟知、接受,为避免纠纷,市民在购买旅居挂车时一定要选择正规厂家,在工信部有备案的车辆生产企业购买,购买时要注意查看有无车辆合格证,尽量选择大品牌、配置高、性能好的车辆,车辆上牌前要去检测厂检测。此外,一定要和商家签订合同并保留好消费凭证,以便日后维权所需。

各县区市场监管部门投诉电话

单位	地址	投诉电话
高新区市场监督管理局	高新11路科技路中段	3158315
渭滨区市场监督管理局	宝鸡市渭滨区汉中路南段	3250315
金台区市场监督管理局	宝鸡市金台区中山东路8号	3513238 3513315
陈仓区市场监督管理局	陈仓区集中安置中心主楼5楼	6228315
凤翔区市场监督管理局	凤翔区南环路	7213188
扶风县市场监督管理局	扶风县新区周礼路	5215315
岐山县市场监督管理局	岐山县凤鸣镇北环路	8214315
陇县市场监督管理局	陇县北大街30号	4600315
千阳县市场监督管理局	千阳县南关路82号	4243315
太白县市场监督管理局	太白县东大街凤鸣路	4950315
眉县市场监督管理局	眉县双石铺镇宝鸡路	4764315
麟游县市场监督管理局	麟游县九成宫镇杜阳路37号	5544315 7962315

(本版稿件、照片均由本报记者邵菲菲采写、拍摄)