

为1分钱 他打电话要求维权

常州消协昨发布 2008 年常州消费投诉十宗“最”



消费维权,涉及的金额只有“1分钱”的事情可能还没听说过。去年常州工商部门就调解了这样一起“1分钱”的消费纠纷,这也是去年消费争议金额最小的一起投诉,数字电视遭到的投诉量最多。在“3·15”即将来临之际,常州市消协发布 2008 常州消费投诉十宗“最”,并对其进行了点评。

争议金额最少

7.99 元的糖超市收了 8.0 元

去年常州天宁工商分局调解了这样一起“1分钱”的消费纠纷。据了解,6月16日,消费者王某投诉称,在常州一超市购买了两包糖,包装上打的价格是 7.99 元,而商家实收了 8.0 元,多收了 1 分钱。对此王某认为,1 分钱虽小,但超市面对的是千千万万的消费者,积少成多,累计起来是不小的收益,于是要求超市方对其行为作出合理解释,并且要求超市今后不应再收这样的钱了。

接到投诉后,天宁工商分局工作人员非常重视,及时与该超市方取得了联系。经过教育,超市方也认识到了他们的差错,立即向消费者进行了道歉、解释并满足了消费者的合理要求。据了解,该超市为了更好地让利消费者,现已采取零头不收的方式。其实这种不找零钱的结账方法在其他的消费场所也普遍存在,商家为了避免麻烦,要么不找零,要么“四舍五入”,这种行为虽然方便了经营者,却不利于部分消费者。常州市消协有关负责人表示,“1 分钱”微不足道,但是消费者的权益神圣不可侵犯。

赔偿金额最多

自行车经营者赔了摔伤学生 7.8 万元

去年 1 月份,武进工商局成功调解一起因自行车质量问题导致消费者摔伤,而获赔 7.8 万元赔偿的投诉,这是去年消费维权工作中,消费者获得损害赔偿金额最大的一起投诉。据了解,2007 年 11 月 18 日下午,马杭中学王同学放学后骑着一辆折叠式自行车回家,骑了 100 米左右,该

自行车连接器突然断裂,王同学随即摔倒在地,造成左小腿骨折。经马杭医院初诊后转市第一人民医院治疗,第一次医疗费用 19850.05 元,王同学休学了一年,并需进行第二次手术。该车为 2007 年 6 月 30 日王同学的父母在湖塘五金商店购买的。接到投诉后,武进湖塘分局有关负责人十分重视,指派有丰富调解经验的老同志承办此事。根据《消法》规定,经营者提供商品或者服务,造成消费者人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费等等费用。在日常处理类似消费纠纷时,因为涉及赔偿金额大、责任认定难等因素,调解难度很大,但是经过工作人员的说服、调解,终于圆满达成协议,经营者当场以现金方式赔付伤者王同学 7.8 万元。

涉案金额最多

商品房投诉一年到头不间断

对一般消费者而言,商品房可能是他们一生中最大的消费品,为此,消费者在购买商品房时总是慎之又慎,但由于房屋质量、交易合同等引发的纠纷却始终不断。据常州市消协有关人士介绍,消费者反映的情况主要有,房屋质量不好以及开发商擅自变更合同约定等,这些投诉涉案金额最多。

常州市消协有关人士介绍,开发商卖出房屋后,不应随意变更房屋的结构、尺寸以及合同中约定的其他事项,否则开发商应主动承担相应的违约责任。如消费者赵先生购买了一套房子,房子交付后,他发现卫生间与设计图纸不符,图纸上标明八十厘米的窗户变成二三十厘米了,开发商承认当时变更未及时通知住户,愿意给予一定的经济补偿,但补偿金额一直未达成一致意见。后来消费者投诉请求

帮助协调,该投诉经过钟楼分局南大街工商所的工作人员积极调解,最终达成开发商赔偿消费者 4.8 万元的协议。

长期以来,由于房屋缺乏具体的三包规定,房子出现问题,物业、开发商互相推诿、扯皮,消费者的权益难以保证,这也是房屋投诉的热点之一。

遭投诉最多的商品

消协接到 177 个有关数字电视的电话

自 2007 年年底以来,有线电视的数字化转换成了常州市民关注的热点,转换涉及千家万户,出现的问题也是五花八门,截至 2008 年年底,常州市工商局 12315 申诉举报受理指挥中心共接到相关的咨询和申诉电话 177 个,申诉量连续数月排名被诉单位榜首,反映的问题主要有服务令人失望,宣传指导不到位,有的小区居民对所在小区转换时间一无所知等。另外,消费者反映的还有收视质量差强人意、收费问题争议大外,一个机顶盒的价格就要 560 元,消费者认为偏高。

有线电视向数字电视的转变,工作涉及千家万户,市民别无选择,有意见和反映在所难免,但是如果能够做好充分的预案,还是可以将工作做得更细更好,赢得消费者的理解和支持的。由此,常州市消协及时向有关部门发出消费维权建议函,建议加强宣传指导,提高市民对数字电视的认识;其次要加强内部管理,提高对各类问题的处理能力,提高工作人员服务质量。

最难追偿的投诉

办好预付式消费卡后商家却搬走了

“会员式”预付卡本身有利于消费者,这无可厚非,但每年常州都会发生经营者为

消费者办理各种会员卡后玩“失踪”的事情。

去年 10 月初有消费者来电反映因运动前线由世纪明珠园搬到北大街,觉得不方便要求退卡,商家虽然同意退卡,但是退款的计算方式令消费者难以接受。据消费者称按照商家的退款方式,消费者非但退不到钱还要倒贴钱,消费者认为是商家的原因导致退卡,要求按月分摊费用,退回未使用月份的款项。像这种投诉,因退款额度争议较大,大都不能达成一致协议。而到了 12 月 1 日,位于健身路的运动前线俱乐部又突然终止营业,引发了近千名持卡会员群体性的投诉,但因经营者已不知去向,消费者也只能望“卡”兴叹了。

常州市消协有关人士表示,近年来,有关预付式消费的投诉日益增多,先后涉及液化气、纯净水、洗浴、洗染、香烟、美容、美发等多个行业。为了坚定广大消费者的消费信心,促进市场繁荣,建议有关部门能出台规定,规范预付式消费,对预付式消费卡(券)的印刷、发行、使用、监管等进行规制,其中对单位的发行资质、发行额度要进行严格的限制;建立预付式消费卡(券)发行的申报备案制度和保证金制度。

“12315”同时具有监督功能

据常州市消协有关负责人介绍,社会监督成为维护市场经济秩序最有效的辅助机制。12315 不仅是解答消费者疑问和受理各类消费纠纷的电话,同时肩负着接受社会举报的重任,社会监督现已成为工商部门行政执法和市场监管的第三只眼,有效的举报使工商日常监管的“漏网之鱼”无处藏身。今年有关无照经营的举报共计 1578 件,占举报量的 69.9%。肖宝 刘国庆

这伙人开着改装车一路飞奔 玩车还是玩命?

深夜,引擎轰鸣、爱车狂飙,这不是《头文字 D》中的画面,而是现实生活中许多玩车一族的追求。3月9日晚上9点40左右,常州新北区赣江路上,十来辆改装车正准备上演电影“头文字 D”的飙车游戏,不过游戏还未开始,飙车一族就被巡逻警察逮个正着。

“刚才我经过长江路百丈段时,忽然间有几辆开着大灯的改装车从身边飞速而过,发出低沉的轰鸣声,着实吓了我一跳”,路人小齐看到迎面而来的巡逻车后赶来报警。

“这几个车主真是太疯狂了,把市区的马路当赛道,在马路左穿右插,简直就不把别人的安全当回事”,小齐说。

巡逻民警随后立刻汇报上级部门,常州新北区交警大队立即组织了 3 辆警车 12 名民警开展尾追行动。

当晚 10 点左右,一路巡查的交警终于在新北区长江路与赣江路交叉处发现了“飙车族”。此时,四辆汽车停在赣江路马路中间,两辆正列队准备出发,而其余六七辆汽车正停

在路边,驾驶员们都站在车旁。当警车出现,这些飙车人立刻钻进汽车,疾驰而去。12 名民警立刻组成追捕小组,成功控制住 5 辆汽车。

经民警检查,发现这 5 辆轿车均做了大大小小的改装,或是改了车辆外观,或是换了排气系统,或者换了宽轮胎,改了动力系统,而一辆车牌为苏 DUE × × × 的飞度两厢小轿车居然还换了发动机,增加了涡轮增压器等件。

新北区交巡警大队徐磊副大队长介绍说,随着私家车辆数量的不断增加,有车已经不是新鲜事,改装汽车正成为“玩车一族”的时髦。“玩车一族”给爱车改颜色,加装大包围、定风尾翼,甚至改装或更换发动机,乐此不疲。如果说改装后的汽车只是外观或内饰有增减,相当于美容修饰,这无可非议,但对汽车内部动力系统进行改装,加大马力提高速度,这样的车一旦上路飞飙,那就不是“耍酷”,而是“玩命”了。

目前,这 5 辆改装车均被查扣。 陈文威 葛小林 文/摄



5辆改装车均被查扣

警察帮她找回儿子唯一遗照

昨天上午,在公交分局反扒大队,当游女士从民警手中接过钱包时,她迫不及待地打开,看到儿子的照片还在,顿时流下了眼泪。这张照片是她溺水身亡儿子的唯一照片,却不料在 3 月 8 日被小偷偷走了,幸好反扒民警帮她找了回来。

昨天早上 9 点多,游女士突然接到一个电话,是公交分局反扒大队民警打来的,民警问她是不是丢了一个钱包。当她报出里面有银行卡,还有一张男孩子的照片时,民警让她赶快过去认领。

反扒大队教导员张文伟告诉《生活常州》,这个案子的破获,是密拍设备立功。3月8日,两名便衣反扒队员上了 B13 公交车,队员经过观察,发

现车上有两名扒手,于是启用身上的密拍设备进行了取证。当公交车从南向北驶到通江路万福桥地段时,一名扒手用双手吊住车上拉环进行遮掩,另一名扒手趁机作案。车上人多,恐伤及无辜,警方决定在车站时动手。车刚停,一名扒手在下车时被当场抓获,另一名扒手则夺路而逃,警方追出 100 多米,将其抓获,其手上还抓着一把现金,而钱包却被他从公交车上扔出去了。警方沿公交车的行进路线寻找,发现了被扔出的钱包。等警方返回时,那名被偷的女乘客早已下车走了。昨天早上,反扒大队民警通过钱包里的银行卡号,很快查找到失主为游女士。

毕连虎 葛小林

常州开展 3G 科普知识大赛

你对 3G 到底了解多少?由常州市科协等联手举办的 3G 科普知识大赛已于近日开始,并将于 5 月 17 日进行现场决赛。

据介绍,为全面宣传和普及信息化知识,提高信息化的应用水平,推进常州市信息化建设,常州市科协、市信息办、市教育局、市科技局在中国电信股份有限公司常州分公司和中国联合网络通信有限公司常州市分公司的协助下共同举办“3G——你我共分享”

科普知识大赛。比赛分个人赛和团体赛两种,时间从 3 月 6 日到 5 月 17 日,比赛内容涉及信息化基础知识;3G 业务及应用知识;3G 与日常生活相关知识等。个人赛采用寄送答题卡、电脑上网答题、手机短信答题等多种方式;团体赛预赛采取集中书面答题方式,预赛前 6 个代表队进入决赛,并于 5 月 17 日进行现场决赛,当场决出名次,并抽取个人一、二、三等奖。

濮晓逸 刘国庆

相关链接

“山寨产品”成投诉热点

目前山寨产品已经从最早的“山寨手机”延伸至众多领域,山寨服装、山寨药品、山寨数码、山寨农产品乃至山寨文化。

针对“山寨现象”,常州工商局“12315”提醒,被仿企业可以依靠有关法律进行维权,消费者一定要综合考虑诸多因素,慎重选择山寨产品。

常州工商局“12315”有关负责人介绍,2月份从消费者举报的性质看,前三位为质量、广告、商标,从举报类型看,商品类举报 60 件,占总举报量的 67.42%。2月份消费者投诉较为集中的就是“山寨产品”。

针对“山寨现象”,常州工商局“12315”有关人士表示,如果是假冒产品,或未经

许可打着别的厂家的牌子,或与名牌商标的外形相似,被仿企业可以依靠有关法律进行维权。

这位人士举例说,雨润食品代理商举报一华联超市里面仿冒雨润的“雨润”牌食品,商标与雨润基本上一致。

另有消费者举报常州市湖塘丰乐广场 63-18 号无任何手续,冒用彭家豆腐店品牌。后经武进工商局执法人员检查,情况属实,执法人员责令其立即停业,并拆除“彭家豆腐”招牌。

2月份消费者关于通讯产品的咨询量最大,达到 237 件,主要反映的问题有,手机故障如何鉴别是质量问题还是人为所致;手机功

能与宣传不符;网购、电视购物的手机问题;山寨手机问题等。

常州工商局“12315”有关负责人介绍说,现在山寨手机由于价格低廉、功能齐全而拥有一定的市场,特别是在新年期间,一些消费者纷纷选择此类产品,但其质量不容乐观,如触摸屏不敏感、接口松动、电池使用寿命短等。

另外,通信行业也位居受理申诉热点的服务业之首。随着科技发展的进步,手机作为通讯产品,功能也在日益增强。随着手机功能的日趋复杂,消费者稍有不慎按错一键,就会产生上网流量和游戏下载等费用,通讯费支出会急剧上升。

肖宝 刘国庆

质检所开展免费为市民检测室内空气甲醛活动

一上午接到千余电话

常州市质监局消息,“3·15”国家消费者权益保护日期间,常州市质检所开展为市民免费检测室内空气甲醛活动,不过,由于报名的人数太多,报名当天人数已满。

据介绍,常州质检所在活动期间免费为 100 户常州市民(常州市区)进行室内空气甲醛检测。报名时间为 3 月 7 日~3 月 10 日,不过,报名人数实在太多,报名热线一共接到 1000 多个报名电话,第一天上午报名名额就满了。质监部门有关人士表示,之所以市民报名如此踊跃,可能是与近年来市民对环境健康意识的增强有关。质检所有关人士介绍,整个测试大概需要半个小时,居民需要提前半小时关门窗。

刘国庆