

3·15那么多年,消费维权还是“难”

快报调查同时显示:消费者维权通过法院起诉的仅6%

》调查动因

消费维权 说出你的疑难困惑

为了扩大消费者权益保护的宣传,使之在世界范围内得到广泛重视,促进各个国家、地区消费者组织的合作与交往,更好地开展保护消费者权益工作,1983年国际消费者联盟确定每年3月15日为“国际消费者权益日”。

我国自1987年开始,每年的3月15日,全国各地消费者组织联合各有关部门共同举办隆重的纪念活动,运用各种形式宣传保护消费者权益的有关法律法规及其成果,促进全社会都关心、支持消费者权益保护工作。“3·15国际消费者权益日”的宣传已成为具有广泛社会影响、意义深远的社会性活动。

今年的“3·15国际消费者权益日”即将到来,有关消费维权的话题再次引起大家关注。在过去的一年你是否经历了消费维权?对于消费维权,你有什么看法?敬请参与第三方调查。

》网友原声

[淡秋秋]现在维权太难了!最恶心的是电视上那些骗钱广告,猜谜之类的。

[心随伊动]维权?3·15这个节日有多少年我都不知道。都说消费者是上帝,我在中国就不是,我们消费者一点权利也没有。

[流浪的鲫鱼]现在稍微大一点的维权找消费者权益保护委员会根本不用,还不如直接找记者来得快,看看现在每天报纸和电视报道的新闻,有不少都是关于消费问题的,有关部门应该深思了。

[玫瑰色遐想]很难。有人试过3·15投诉电话么?根本打不进。

[nuboone]我感觉消费者维权还是相当难!!

[cindyzou78]维权基本形同虚设,一年也就3·15这天管用点,其他的找媒体曝光可能会容易点。我经历的号称购物无风险的网购维权就非常不容易,主要是快递费的问题,如果出现质量问题,店家一般都只出一半或不出快递费用,就这几块钱的事情,自己承担了觉得窝火,店家承担又要左理论右理论的,累呀!

[only4ever]个人感觉现在的维权要么找比较知名的媒体曝光,不然(效果)就等于0,人家不会来理你的。

[扯不尽的暧昧]打过一次(投诉)电话,是真没打通,也不知道其他投诉方式,很难。

[卖馒头的小男生](食色苏州网网友)我也打过消协的电话,好像是在吃饭时间,让我留言,留完后再也没有音讯啦。

快报记者 王竞 整理

》调查呈现

网友认为:消费维权难在过程繁琐、成本高

我国自1987年开始,各地消费者组织开始联合有关部门举办隆重的“3·15消费者权益日”相关纪念活动,算起来已经有23个年头,然而消费者的维权感受依然一个字:难。

自3月6日,快报第三方调查就消费维权相关问题,在化龙巷、食色苏州网、都市圈圈网开展网上调查,截至昨天20点,共309位网友参与网上投票,结果显示,89%的网友对于现在消费维权的感受是“难”;只有3%的网友觉得“不难”;另有8%的网友“不知道”,可能未经历过消费维权。

消费维权难,难在哪里?30%的网友觉得目前维权最困难是“维权过程繁琐”;27%的网友认为是“维权成本太高”;21%的网友觉得“投诉渠道

少”;20%的网友认为是“维权达不到预期目标”;还有2%的网友有其他看法。

调查结果显示,网友维权的方式主要通过三个渠道:向消协等相关部门投诉,这部分网友占了34%;其次是向新闻媒体反映,占了30%;再次是直接找销售方协商,占比27%。还有6%的网友选择直接到法院起诉;3%的网友选择别的方式。可以看出消协等相关部门依然是消费者首选的投诉途径,而近年来,新闻媒体对消费投诉的关注,也在引导消费者通过媒体途径进行维权;销售方由于是消费维权的直接当事方之一,直接面对面与之协商成为消费者维权的主要渠道之一,也在情理之中。

那么上述这些消费维权途

径的效果,在网友心目中的地位如何呢?调查结果显示,54%的网友认为通过向新闻媒体反映的维权效果最好;25%的网友认为最有效的维权方式是向消协等相关部门投诉;直接找销售方协商,网友的认可度是11%;8%的网友认为到法院起诉的效果最佳。另有2%的网友认为还有其他更好的方式进行有效维权。网友最认可新闻媒体帮助消费者维权的效果,这很大程度上与媒体对消费者维权事件的关注和报道有关,这类报道一方面为消费者维权提供有借鉴意义的案例,促进有类似遭遇的消费者成功维权;另一方面媒体对维权事件的报道,容易形成舆论压力,迫使侵权方更积极地解决问题。

快报记者 宋学伟

》线下调查

地点:南京新街口几家商场
时间:8日16:00-17:00
样本:10位正在购物的市民

受访消费者 八成感觉维权难

调查发现,10人中有8人觉得维权难,2人不清楚;6个人遇到问题会去找销售商,仅3人会选择找消协或法院。大家普遍感觉维权太麻烦,成本太高、投诉渠道少,达不到预期效果。

【消费者感言】

敦先生:我一般遇到维权问题会直接找销售方协商,但除了遇到一些讲信誉的商家,通常情况下是无效的。我觉得最有效的维权方式是向新闻媒体反映吧!现在消费者维权挺难的,而且像我,如果不是特别严重的问题,我就会算了,因为维权成本太高!

花女士:我发现商品质量有问题,一般直接找销售商,其他方式我觉得没啥用。现在维权当然难了,而且老百姓维权意识也不高,消费者总体来讲还是弱势群体。

洛女士:我觉得现在媒体还挺关注消费者维权问题的,我母亲前段时间买了一个心脏起搏器,出现了问题,我就是通过媒体投诉很快得到了解决。如果通过其他渠道,估计过程会麻烦很多,也未必能得到解决。

马女士:年年都提消费者维权,可大家的维权意识依然很淡薄,我觉得有关部门应该好好反省一下,是不是应该简化一下维权程序?我觉得维权最有效的途径应该是通过消协或通过法院起诉,但偏偏这两条路是大家选择最少的。

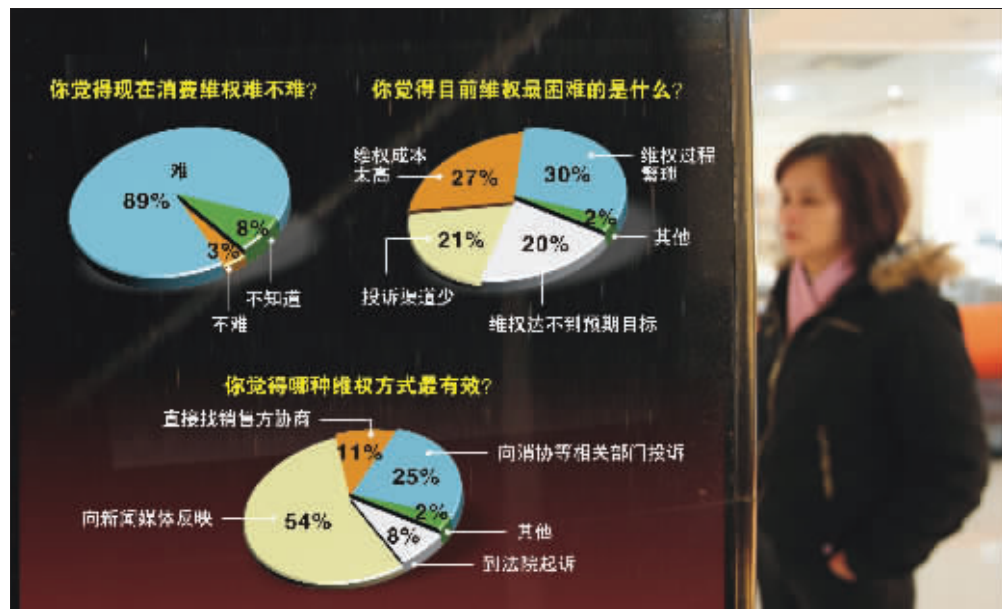
邱先生:我遇到维权问题有找过消协,也直接找过销售商,还解决得不错,我觉得最有效的途径是找消协或通过法院起诉,但比较麻烦。

袁先生:维权难啊!我一般遇到问题,只要不是太严重,睁一只眼闭一只眼就算了!实在不行就找销售方或媒体。

王先生:我暂时还没遇到过维权问题,应该是向消协等有关部门投诉最有效吧。现在维权不难我也不清楚,但大家最担心的应该是达不到预期目标。

张先生:我几种维权的方式都用过,最后发现其实去法院起诉最有效,但一般消费者不会用这种方式,因为太麻烦了,要付出一定的时间和成本。

快报记者 王竞



数据汇总自化龙巷、食色苏州网、都市圈圈网,总309票。制图 李荣荣

》专家观点

南京维权律师网首席律师:

有维权意识,更要掌握取证技巧

消费者维权难,难在哪里?南京维权律师网首席律师许乃义认为,消费维权难在以下几点:一、调查取证、维权举证难,由于相关标准不完善,导致消费者难以掌握有利的维权证据;二、有些消费维权案件涉及的鉴定费用比较高,高昂的鉴定费使很多消费者望而却步;三、投诉周期长,维权成本高。有的纠纷涉及到多个部门,容易互相扯皮,从而导致消费维权周期长,成本太高;四、消费者缺少法律知识,有许多在维权过程中取得的证据不能被法律所认可或者延误了时效,导致败诉。

如何更好地维护消费者权益?许乃义认为,从消费者个人角度来讲,首先要增强自我防范

意识,不仅包括在购买商品或接受服务时,也包括消费者在购买商品后,在商品使用过程中也要注意保护自己。其次要提高权利意识,目前许多消费者还不擅长在买方市场中做“上帝”、做主人,也不知道怎么保护自己,更不知道如何向厂家要求赔偿,因此要形成“消费者就是上帝”的意识。另外要加强消费者群体保护意识。消费者群体的普遍利益与单个消费者的个体利益是相互依赖、相辅相成的。现代消费者不仅应当关心自身的利益,而且,应当关心消费者的共同利益和其他消费者的利益。这样群体力量的增强,才能有效保护个人的利益。从法规角度来讲,现阶段我国消费者权益保护上存在权利范围界

定不明,维权途径混乱,举证责任不易和费用昂贵,没有群体诉讼程序等不足。因此,规章制度还需要进一步完善。

消费者收到侵害时应怎样维权?据许乃义介绍,《消费者权益保护法》第34条明确规定,消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:1、与经营者协商和解;2、请求消费者协会调解;3、向有关行政部门申诉;4、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;5、向人民法院提起诉讼。

许乃义特别提醒消费者,平时要注意收集好相关的证据,要了解一些基本的取证技巧,否则即使有维权的意识也不会得到好的结果。

快报记者 张虎

》民情情报

“专家号”不排队但要提价,你能接受吗?

去医院看病“挂号难”问题,是目前医改方案中所要努力化解的矛盾之一。挂号难,挂专家号更难!时

值全国两会,部分代表、委员接受快报采访时,给“挂号难”开出了一剂“处方”:提高专家门诊的挂号费,

将“专家号”提到每次100元以上,但是不用再承受排队之苦。你对此怎么看?敬请关注第三方调查。

现代快报 人民网
第三方调查

都市圈圈网/
www.dsqq.cn
化龙巷/
www.hualongxiang.com
镇江网友之家
www.my0511.com
食色苏州
www.sssz.cn
现代快报·六楼七楼
b1193218.xici.net

调查统筹 宋学伟
执行 张虎 王竞

无
限
接
近
真
民
意