



维权大会上,房产商被诉最多

通信服务、保健品、预付式消费也是投诉热点



洛阳移动工作人员对市民进行消费维权宣传。

□记者 王蕾/文 张光辉/图

昨日是“3·15”国际消费者权益日,我市工商、消协、装饰办、房管局、质量技术监督局等部门组织大型现场维权活动,吸引了众多消费者前往投诉、咨询。记者从活动现场了解到,房产、通信服务、保健品等行业以及预付式消费成为消费者投诉的热点。

购房者,大胆拿起法律武器维权

“我们家在2009年9月买了一套房子,后来发现厨房的上水管总是漏水,把家里的木地板都泡坏了。”昨日上午,市民刘女士来到维权现场,讲述了“买房买来的烦心事”。她说,物业公司称水管漏水属质量问题,建议王女士找房屋开发商解决问题。

对此,在现场接受咨询的律师说,如果墙内水管漏水属建筑质量问题,则房屋开发商应承担违约责任。《商品房销售管理办法》规定,房地产开发企业应当对所售商品房承担质量保修责任。对于墙内水管漏水的问题,业主可先与开发商协商解决;假如协商不成,业主可通过诉讼途径进行维权。

市民马先生也就购买商品房一事前来投诉。按购房合同约定,市民马先生购买的新房应该在2009年年底交房,但马先生至今未能拿到新房的钥匙。

“近年来,房产开发商不按时交房的情况时有发生,消费者针对这方面的投诉也

较多。”在现场接受咨询的消协人员说,开发商不按照约定时间交房时,大多会找一些理由推脱责任。遇到这样的情况,购房者可根据当初购房合同中的相关条款向开发商索要违约金。如开发商拒绝违约金,当事人可到法院起诉或到仲裁机构申请仲裁。

老年人,别轻信保健品宣传

在活动当天,消协工作人员接到的关于购买保健品的投诉非常多。消协一位工作人员告诉记者,有些老年人轻信推销员的介绍,购买了大量毫无保健效果的“保健品”——此类投诉最难处理,因为多数情况下根本找不到“保健品”的销售商或推销员。

该工作人员提醒老年消费者,不要轻信“保健品”推销员的花言巧语,如果要购买此类商品,应到正规药店或商场购买。

与往年不同的是,今年市消协还特意邀请海尔、格力、长虹、美的、创维、新飞6家家电企业在维权活动现场为广大农村消费者提供“三送”——送技能、送知识、送服务活动。

市消协相关负责人介绍,16日起,各家企业还要深入我市各县区为农村消费者提供上门服务,对农民家中的家电产品进行检测、维修。

据了解,昨日全市共设立12个投诉咨询会场,各相关部门共接待消费者2万余人,受理投诉2000余起。

消费维权5种途径,协商和解是首选

□记者 李迎博

昨日,本报“百姓一线通”电话一直响个不停。两个多小时的时间,市消协工作人员和3位法律人士接听市民投诉电话40多个。除了投诉,还有不少市民就如何规范市场秩序、保护消费者权益谈了自己的看法。

投诉质量的少了,投诉售后的多了

房产、家电、预付式消费是昨日的投诉热点。

“去美容院、擦鞋店办的卡没用完商家就关门了,找不到人,投诉都没有办法。建议有关部门把所有商家都纳入诚信考查体系——如果商家携款跑了,就把他列入黑名单!”黄女士说,预付式消费陷阱该引起有关部门足够的重视了。

“去年我买了一台液晶电视机,上个月屏幕开始出现彩条,不能正常收看。售后服务人员已经把电视拉走一个多月了,迟迟没修好。”西工区的薛女士昨日通过“百姓一线

通”向消协工作人员讲述了自己的遭遇。

市消协工作人员肖慧介绍,从去年到今年,市民针对产品质量问题的投诉已经明显减少,但对商品售后服务的投诉在不断增加,这说明市民的维权意识在逐步提高。

消费维权有5种途径

“当消费者的合法权益受到侵害时,消费者一般只知道到消费者协会投诉,其实与经营者协商和解可能是维权最好、最便捷的途径。”万基律师事务所律师说。

按照《消费者权益保护法》的相关规定,消费者有5种途径维权:与经营者协商和解;和解不成时,向消费者协会投诉;向行政机关提出申诉;根据与经营者达成的协议申请仲裁;向人民法院提起诉讼。

“和解是比较方便、快捷的方式,我们主张消费者与经营者达成和解。”张原芳还提醒消费者,在消费后一定要向商家索要发票、保修卡、产品合格证等消费证据并妥善保存,以便日后维权。

洛阳网

——洛阳人的网上家园

WWW.LYD.COM.CN

点击生活 服务无限

广告热线

0379-65233618

地址: 洛阳新区开元大道报业大厦22层