

维权路上,我们与您同行



本报记者(左一)在12315申诉举报中心和工商执法人员接受消费者投诉。记者 李卫超 摄

□记者 邓德洪 通讯员 王红霞

消费者的呼声,就是我们的“集结号”!

昨天是“3·15”国际消费者权益日。9时30分,市工商局副局长杨卫平,洛阳日报报业集团副社长、副总编辑武平乐,亲自坐镇市工商局12315申

诉举报中心,通过热线12315倾听市民与消费有关的烦恼,并在第一时间作出处理。与此同时,市工商局大楼前集中了大批工商执法人员和车辆,随时准备对消费者的投诉进行现场执法,而本报也派出了一批精干采访力量,随时准备出发,全程跟踪报道。

昨日9时许,遭遇到维权难题的消费者陆陆续续从四面八方赶来,12315几部电话也全部进入了大热状态。10时许,“现场维权”正式启动,消费者依次坐进一辆辆执法车,工商执法人员、本报记者分批随他们一起上路,前往各个消费场所维权……

■“3·15 维权与服务大行动”之“现场维权”

健身店关了门 健身卡难退掉

□见习记者 李岚

投诉人:刘女士
被投诉方:洛阳昕静堂健身有限公司

投诉缘由:
刘女士是洛阳昕静堂健身有限公司的会员,2009年11月,刘女士以248元的促销价格办理了一张健身卡,打算第二年再用。今年1月3日,刘女士发现位于景华路与长安路交叉口的“昕静堂”门口贴着一张告示,称该店租房即将到期,到期后不再营业,会员可持卡到位于珠江路的“昕静堂”消费。去位于珠江路的“昕静堂”太远,刘女士要求退掉尚

未使用的第二张健身卡。

维权过程:
昨日,我们和涧西工商分局长安路工商所执法人员一起来到珠江路的“昕静堂健身瑜伽馆”。据负责人赵旭东介绍,刘女士之前健身的“昕静堂”,租用了“洛阳美悦健身有限公司”提供的场地,租房到期后,房东不再续租,该店只能关闭。

赵旭东出具了一份由洛阳昕静堂健身有限公司(甲方)和洛阳美悦健身有限公司(乙方)签署的“终止合同协议”,按照协议,长安路“昕静堂”的原会员可持卡到“美悦”或“昕静堂”的其他分店健身,如会员要求退

卡,则应由洛阳美悦健身有限公司负责。

工商执法人员表示,“昕静堂”未履行应尽的义务,侵犯了消费者的合法权益。虽然“美悦”和“昕静堂”签署了相关合同,但这是二者之间的债权债务,不应该将消费者牵涉进来。

当天,“昕静堂”的法人代表未到场,执法人员表示将尽快安排双方见面进行调解,不能损害消费者的利益。

工商提醒:消费者在消费时,一定记得索要发票,并且注意核对发票所显示的商家名称是否与交易的商家名称一致,这是日后维权的凭证。

浴室跌倒骨折 工商调解获赔

□见习记者 李岚 通讯员 李风采

投诉人:李女士
被投诉方:丽佳美容院
投诉缘由:

今年1月23日上午,消费者李某在景华路附近的丽佳美容院美容后,进入该美容院的小浴室洗澡。在洗澡过程中,李某不慎跌倒,造成右脚踝骨骨折。1月24日,李某住进河科大第一附属医院,1月27日进行了手术治疗。随后,双方因赔偿问题发生纠纷。

维权过程:

接到李某的投诉后,涧西工商分局上海市场工商所执法人员到上述浴室进行调查,发现浴室没有防滑设施。工商人员称,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,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。

经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等,造成残疾的,还应当支付残疾人生活自助具费、生活补助费、残疾赔

偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

在获取了相关证据和掌握纠纷详细情况后,工商人员进行了调解,双方最终就赔偿事宜达成了协议——美容院一次性赔偿消费者李某3000元医疗费,并退还李某美容、足疗卡上的余额1900元。

工商提醒:消费者要提高自我保护意识,在消费时保留相关证据。一旦权益受到侵害,应及时向行政机关申诉,或向法院起诉,运用法律武器维护合法权益。

■“3·15 维权与服务大行动”之“现场维权”

橱柜虽“防炸裂”但不是“不炸裂”

□记者 赵玉杰 通讯员 高伟

投诉人:张女士
被投诉方:飞宇整体橱柜商店
投诉缘由:

2009年4月17日,张女士到同乐建材市场飞宇整体橱柜商店挑选整体橱柜。营业员告诉张女士,新型材质的橱柜是石英石,耐高温、防炸裂、防渗透……最终,张女士花费3450元订购了该材质的整体橱柜。

今年3月6日中午,张女士在家做饭时,将盛放开水的盆直接放到了橱柜台面上,突然听到了一声清脆的炸裂声。张女士一看,橱柜台面竟然裂开了一个5厘米长的口子。商店派专人到张家进行了检查,确认台面确实出现了“炸裂”。但橱柜店以人为原因、使用不当为由拒绝赔偿。

维权过程:
3月15日上午,张女士带着

相关手续和产品的宣传彩页来到市工商局12315申诉举报中心投诉。陇北工商所执法人员在了解情况后,即陪同张女士来到位于同乐建材市场的飞宇整体橱柜商店。该店负责人梁某表示,首先,张女士购买的橱柜并不是宣传彩页上的这种可以“防炸裂、防渗透”的橱柜,而是另一种石英石产品。此外,“防炸裂”并不表示不会炸裂,而是指在60℃以下的温度没问题。张女士希望该店能以普通材质橱柜的价格重新计算,将多收的钱退还给她。

最终,在工商执法人员的协调下,店主梁某退还张女士700元购物款,并延长一年整体橱柜的保修时间。

工商提醒:购买商品时,要认真查看对方提供的产品与宣传是否相同,还应该多问多了解,以防止被商家利用文字游戏忽悠。

赠品意外爆炸 市民获得赔偿

□记者 赵玉杰 通讯员 李风采

投诉人:市民马先生
被投诉方:某家电卖场
投诉缘由:

“原以为捡了个大便宜,没想到赠品却发生了爆炸。”2月26日,消费者王先生逛上海市场步行街时,看到某家电卖场正在搞促销活动,便挑选了一台价值638元的微波炉,并获赠一台蒸霸(微波炉专用蒸锅)。然而就在当天,他回家使用蒸霸热馒头时,蒸霸突然发生了爆炸,致使新买的微波炉内胆损坏。

王先生便找到该卖场提出退货。卖场方面却表示,赠品是厂家提供的,应该去找厂家。王先生又找到了该微波炉生产厂家驻洛办事处,该办事处却说,活动是在卖场搞的,出了问题,理应由卖场负责。

维权过程:

昨日上午,上海市场工商所执法人员陪王先生来到这家卖场。卖场当即派技术人员前往王先生家调查,发现蒸霸的使用说明书并未被取出,而且王先生也承认在未放入水的情况下先接通了电源,并错误按下“光波”按钮,最终导致了爆炸的发生。

工商执法人员表示,从调查情况来看,微波炉及蒸霸并无质量问题,是王先生未按规定操作,导致蒸霸爆炸,按规定不能退货。但考虑到爆炸对王先生心理产生的影响,微波炉厂家和卖场表示尊重消费者的意愿,愿意承担所有损失。

截至记者发稿时,卖场已将王先生购买微波炉的638元钱全额退还。

工商提醒:消费者在使用商品或者赠品时都应该仔细阅读使用说明,不可盲目使用。

■延伸阅读

工商机关受理申诉量五年来首下降

据新华社北京3月15日电(记者 张晓明)“3·15”国际消费者权益日到来之际,国家工商行政管理总局公布了2009年全国工商行政管理机关消费者咨询申诉举报情况。2009年,全国工商机关共受理消费申诉726626件,比上年减少7.3%,这是近5年来消费申诉数量出现的首次下降。

其中,全国工商机关共受理农村消费者申诉130635件,比上年减少11.87%;受理涉及农

用生产资料申诉15636件,减少10.56%。

此外,2009年,全国工商机关共受理群众举报近23万件、咨询450多万件,查处侵害消费者权益案件近13万件、销售伪劣商品案件11万多件、不正当竞争案件近4万件、商标违法案件5万多件、广告违法案件4万多件、传销案件2000多件,为消费者挽回经济损失8亿多元,有力地保护了消费者合法权益。