



消费与安全

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

真抓实干做投诉 专业维权化纠纷

——闵行区消保委、汽车专业办公室消费维权二三事

◆文肖奇

“110”“315”通力协作 妥善化解聚众事件

2011年的11月9日中午,闵行区消保委接到区公安110指挥中心电话告知,在虹桥机场空港六路发生了一起货运延误而引发的残疾人聚众索赔事件。事件起因是某货运代理服务公司承运的货物延误了时间,致使托运人不满,并且要求高额赔偿,并扬言如不能妥善解决就堵住沪青平公路。

区消保委派出了经验丰富的小王和小黄,在第一时间赶到现场。当时,现场有近二十名残疾人驾驶着残疾车将货运公司团团围住。虽然警方已经维持住了现场秩序,但双方因为无法就赔偿问题进行有效沟通,陷入了僵局。小王和小黄一方面安抚残疾人消费者的情绪,另一方面征询双方意见,是否愿意接受消保委调解。经双方确认后,消保委开展了协调工作。

纠纷起因是一名维吾尔族的消费者,在11月4日委托一家货运代理服务公司空运一批货物到新疆和田,要求11月6日能够运到。但到事发当天,新疆方面一直未能收到货物,已经无法赶上11月7日穆斯林传统节日“古尔邦节”,造成了其重大经济损失。这位消费者在上海有一个亲戚是残疾人,11月9日召集了一批残疾人,一起赶到货运公司,要讨一个说法。

双方争议焦点是:消费者认为,其货物已经全部丧失价值,要求赔偿2万元;而公司认为,货物已经送到新疆并未遗失,因航空公司原因造成延误,按照合同约定,只能退还运费800元。

在现场,消保委的小王和小黄分析了情况,认为由于该起突发事件,涉及少数民族政策、残疾人特殊群体保护、消费者权益保护、维护社会治安、合同法律效力等多重因素,且双方争议意见差距很大,如果单从《合同法》等方面开展调解,成功的可能性极小,需要采取恰当的办法处之。于是他俩便从法理、情理上双管齐下,对双方既宣传法律法规,又做思想工作,逐步拉小双方的差距。最终,在消保委工作人员和现场民警的共同努力下,经过近两个小时的沟通,双方达成协议,由货运代理服务公司一次性赔偿消费者10300元,并且当场履行完毕,未造成不良影响。

“李鬼”公司藏匿小区 区消保委追踪维权

近年来,家电维修行业“李鬼”公司猖獗,专门冒牌欺骗消费者。它们以假乱真、以假乱真,利用网络等虚拟特性,隐匿其真面目,藏身于居民小区,使得为消费者讨回公道非常不容易。

2011年8月初,闵行区消保委接到消费者刘女士的投诉,她反映:家里的夏普空调外机不运转,风力很小,她在信箱里的小广告上看到一家专修夏普空调的“上海制冷家电维修中心”,维修人员上门维修更换了控制器,并加了药水,共向消费者收取740元。刘女士感觉收费不合理,向维修人员提出了质疑,维修人员还向其出示了价目表,无奈,刘女士只能付款。之后,刘女士电话询问了夏普公司,根据刘女士反映的情况,夏普公司答复可能是电容坏了,维修收费120元,加药水是一台空调120元,经过计算,如果让夏普公司来维修,只需收费360元,而消费者实际支出确要740元。刘女士感觉被“坑”了,要求维修中心退还多收的费用。

区消保委工作人员接到投诉后,与“上海制冷家电维修中心”进行了电话沟通,对方态度十分积极,愿意退还消费者300元,然而到了约定还款时间却接连两次“爽约”了。为此,刘女士的心情很不好,本以为通过投诉可以快速挽回自己的损失,现在却碰到了这样的结局,于是完全失去了信心。

区消保委工作人员根据小广告上的地址

解决处理消费纠纷是《消法》《消条》赋予各级消费者组织的基本职能,是维护市场经济秩序、化解社会矛盾、促进社会和谐的一项重要工作。闵行区消保委、汽车专业办公室以关注民生为出发点,把解决处理好消费纠纷放在首要位置,不断提高消费纠纷解决率、提升消费者满意度,切实维护消费者的合法权益。



闵行区消保委开展袜子比较试验



消保委现场协调消费纠纷



汽车专业办举办知识讲座

判断,该维修点很可能是在居民小区。于是便制订了现场处理方案,马上到其所在的居民小区去,同时还联系了闵行电视台,对此事进行跟踪拍摄。区消保委和电视台追踪寻迹来到某小区,发现该维修中心果然是藏匿其中,而且门口没有任何营业招牌。对方看到区消保委和电视台来到,马上紧闭大门,躲在屋里不肯开门。区消保委工作人员当场拨通了该维修中心的电话,一隔之隔,可以清晰地听到电话铃声响起,但就是无人接听。工作人员还到小区物业进行查证,确认了这家户主确实是从事空调维修的。

针对对方的“闭门羹”,区消保委工作人员毫不放弃,在其门口大声宣传消费维权的法律法规,并且告知电视台来拍摄的目的,要求能主动退还消费者多收的费用。面对媒体的拍摄镜头,面对消保委的政策攻势,该维修中心还是羞羞答答地通过电话联系,主动表示同意消保委的调解,已经将300元打入了刘女士提供的银行账号。

本以为“打水漂”的钱又回来了,让消费者感动不已,消费者说:“这件事一波三折,从满怀期望到完全失望,最终给了我惊喜,你们消保委真的太为我们老百姓着想了,果然是

老百姓的娘家,老百姓的保护神!”

60分钟解决投诉 上海之行不留遗憾

2011年10月的一天下午,区消保委受理大厅来了一位特殊的消费者张老伯。张老伯专程乘火车从河南赶到上海,为他电话购买的相机“讨个说法”。张老伯拿出了前晚在旅店的住宿凭证以及火车票表示,因为乘火车赶到上海时已经是晚上,来不及当天过来投诉,所以只能在火车站附近的旅店住宿了一晚上,第二天赶到消保委投诉。

受理大厅的工作人员考虑到张老伯在上海没有亲戚,逗留的时间越长,开销也就越大。窗口接待人员马上联系了相机经销商,希望他们能在半小时内马上赶到消保委参加调解。经销商如期而至,调解会上,张老伯提出因相机的像素只有100万,没有达到推销时承诺的1200万像素,要求被诉方退一赔一。但因张老伯无法提供书面的像素宣传证明,被诉方也不愿承认其行为属欺诈,调解一度陷入了僵局。当场,区消保委工作人员指出,虽然张老伯的依据不是很充分,但是相机像素不到1200万却是事实,建议经销商做退货处理,

同时对于张老伯因维权产生的住宿费、交通费、通讯费等间接损失进行适当补偿。经过协调,最终双方达成一致,经销商退还张老伯600元货款,同时补偿900元。

从来投诉到拿到补偿,区消保委仅仅用了一个多小时的时间就为张老伯挽回了损失,此次上海之行总算圆满结束,张老伯也能赶上当天的火车回到河南,不必在上海再花费昂贵的住宿等费用。他盛赞闵行区消保委真正做到了“急消费者所急,为消费者争取最大利益”。

汽车自燃如何防 安全常识很重要

消费者沈先生对待自己的爱车一直都是细心保养,每次的定期保养期期不落。今年1月份,沈先生开车至某餐馆就餐,可是等他出来的时候,却发现密闭的车子内居然在冒烟。沈先生连忙透过车窗一看,车子方向盘附近居然起火了,沈先生当即打开车门灭火,可是等到火灭后,车子的驾驶面板已严重烧毁。对此情况,沈先生百思不得其解,车子是新车,平时开车都很当心,保养也刚刚做好,怎么就吃个午饭的时间,车子就烧起来了呢?沈先生当即向上海市消保委汽车专业办公室投诉,一定要搞个明白。

汽车专业办公室接诉后,考虑到汽车自燃的情况多样,不能因为是新车就武断地做出判断,因此当即决定请专家来做现场勘查。在一开始的现场勘查中,专家检查了电路,但是这些地方都没有什么短路的迹象。最后,在烧毁的驾驶面板和储物箱内的融化杂物中,专家发现了造成汽车驾驶面板自燃的罪魁祸首——打火机的残骸。

专家根据对汽车烧毁的现状和实际勘查情况,以其丰富的经验判断是由于沈先生将打火机放置在储物箱内,因为紧靠空调散热片从而引发打火机自爆造成了汽车自燃。

在调解中,汽车专业办公室工作人员和专家对沈先生还进行了耐心解释:在车上不要放置专用香水、打火机,或喷洒一些车用芳香剂,这些都是易燃物品,只要达到一定的温度马上就会引发火灾。还有就是对出现有胶皮糊味或冒烟等异常现象更不能大意。对此,沈先生口服心服,同意了调解结果。

汽车维修有道道 不按程序难保障

消费者吴先生来到市消保委汽车专业办公室寻求帮助,他反映:2010年11月底购置了一辆某品牌轿车。2011年1月份的一天,正下着小雨,吴先生在行驶途中发现发动机机盖上冒着水汽,以为为水箱缺水,结果在加水时误将水加入了发动机内,导致汽车无法发动。吴先生当即致电4S店的特约维修站,按照维修人员的指示将车拖至维修站,维修人员检查后告知将发动机清洗一下就可以恢复使用了,费用在1000元左右。可是轿车在重新清洗后依然无法发动,在未征得消费者同意的情况下,维修人员擅自将发动机打开维修。现在汽车是修好了,但是整个维修费用从原先的1000多元变为14000多元,消费者认为维修站的维修程序有问题,要求合理解释和解决。

市消保委汽车专业办公室接到吴先生的投诉后,与该维修站负责人联系,先是明确告知维修站的做法不妥,按照程序,维修应当与消费者签订协议,尤其是开缸维修更加应事先征得消费者的书面同意才可进行。经协调,维修站免去了所有的工时费,材料费也给予了适当的折扣。专业办公室工作人员也向吴先生讲解了汽车维修知识,平时要多看说明书,了解车辆性能,清楚车辆零配件的质保期等。对于调换下来的关键部件,最好予以保存,以利日后维修争议的技术鉴定。最后,还向吴先生指出了其在此次事故中应该承担的责任,妥善地处理了这起纠纷。