

3·15

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

只要有投诉 保证有回应

——上海市消保委积极做好消费投诉处理

◆ 凡旭

2011年全市各级消保委共接待并登记消费者来电、来信、来访及互联网信息484029件,受理投诉110320件,解决率为95.5%,涉及商品和服务总额4.85亿元。

面对每天300多件的投诉,各级消保委的工作人员充分发挥主观能动性,竭尽所能、任劳任怨、克服困难,通过各种方式,拓宽纠纷解决渠道,为挽回消费者损失,保护消费者合法权益作出了自己的贡献。

不良企业玩遁术 追查到底不放过

近年来,由于相关电话查询和网络搜索引擎服务片面追求重利润、轻审核的信息竞价排名营利模式,致使一些不法分子看准了其管理上的漏洞,大肆发布虚假信息,坑害消费者。这些不法分子通常会用一个看似正规的名字,在网上宣称自己是某知名企业的维修商、代理商,有的干脆假冒其他知名企业名义,进行经营。消费者上当受骗后,很难找得到,更别说维权了。

消费者李女士家的空调出现自动关机的故障,于是她通过网络查询到一家自称是空调品牌特约维修部的家电技术服务公司。经过联系,该公司在第二天上门修理了空调。修理人员上门后,该修理工既没有穿着特约维修部的工作服,也没有出示任何证件。对空调草草查看后,就为她调换了两个零件,收了800元修理费。等到维修工走后,李女士发现自己的空调非但没有修好,还出现了其他问题。为此,她再次联系家电技术服务公司,可是这次电话却怎么样也打不通了。经过向空调生产企业询问,对方称这家维修公司并不是自己的特约维修商,李女士终于意识到自己碰到了“李鬼”公司。面对此情况,消保委工作人员先根据该公司在网上所留的地址实地进行了查找,发现其提供的地址并不存在。为了解决消费者的问题,工作人员想方设法,通过对方所留的电话、维修人员的手机等痕迹进行查找。最终,查到这家公司其实位于某老式小区内,所谓的公司也就两个人,一个负责接电话,另一个负责上门维修。且为了逃避查找,他们在网上开设了多个主页,使用不同的名称,即使有一个网页被查出关闭了,其他网页仍然能够使用。面对消保委工作人员的询问,维修工最终承认了自己的行为,并全额退还了李女士维修款,并对空调损坏部分进行了赔偿。

重点热点抓得住 拓宽渠道有效果

近几年来,电视直销和快递两个行业发展迅速,对经济发展也发挥了促进的作用,成为一些区域招商引资的“香饽饽”。但是由于服务业态的特殊性,有关服务问题也随着业务的扩大而不断上升,致使相关区域投诉量大增。为此,各级消保委本着便民、快速、公正、和谐的原则,根据本区域的特点,做了大量的针对性工作,取得了很好的效果。

由于区域内有多家电视直销和快递企业,因此青浦区一直是电视直销和快递投诉的重点区。为了解决好纠纷,青浦区消保委采取了各种各样的方法:首先,青浦区消保委同相关的电视直销、快递企业进行了联网。通过联网,在第一时间掌握、处理、跟踪、统计、反馈相关的消费投诉信息,直接提高了企业与消费者自行和解的比率;其次,加强与相关企业售后服务部门的联系、监督。通过电子邮件、飞信等方式直接进行网上联系,通过实行“电子邮件双向沟通”、接受企业派员培训、发出电子版《建议书》等一系列措施,促进企业



■ 家电维修一定要找正规企业



■ 分拣员加班加点处理快递邮件

本版图片 CFP

提高投诉处理效率。既维护了消费者的合法权益,也引导了新兴产业的规范发展和诚信经营;再次,通过与区法院建立“诉调对接”工作机制,对投诉处理过程中案件受理、调解过程、规范文书等进行了严格的控制。虽然在投诉处理过程中,消保委人员的工作量有所增加,但是对消保委在调解的执行力度上给予了有力的司法保障,确保了调解结果的落实。最后,消保委与工商、质监等行政部门相互沟通,形成了开放式的市场监管机制,促使企业树立“消费维权第一责任人”的意识,从源头上遏制了纠纷的发生。

农时节令不等人 快速处理解忧愁

投诉中,农产品也逐步成为一个大类,尤其是一些具有时效性、季节性、突发性的案件。这些案件一旦拖延,会给消费者造成更大的损失,这就需要消保委工作人员选择尽可能快速、便捷的方式来处理。

老家山东的冯先生是一位来自江苏太仓沙溪镇塘桥农业区的蔬菜承包户。他与其他14户共同承包了108亩菜地。去年,他们在嘉定徐行镇的一家种子店购买了黄瓜专用砧木种子1万多元。使用后,发现黄瓜砧木苗出苗很少,其中有一个品种只有20%~30%,这对于冯先生来说,不仅仅是种子质量的问题,用去的人工费、电费、播种时间的推迟等都将遭受很大的一笔损失。为确定原因,冯先生还专门请了当地农业技术服务站的同志进行了

实地查看,拍了照片,并请农业技术服务站出了证明作为证据,来到嘉定区消保委投诉,要求赔偿。在收到投诉后,嘉定区消保委立即与区农委取得联系,并在第二天邀请区农委、农技站、种子生产商、经销商、消费者共同进行面对面的调解。在调解会上,消保委工作人员听取了区农委、农技站的专业意见,并在此基础上对双方进行了耐心细致的思想工作。经过一番调解,经营者意识到了自己问题的严重性,以及不合格种子对冯先生等菜农带来的危害性,最终双方达成一致。由经营者赔偿冯先生等14户菜农直接经济损失(种子、电费、人工)14000元,间接损失(影响种植、收获时间及菜农交通费等)9000元,两项共计人民币23000元,在第一时间解决了消费纠纷。

酒店强势不认错 细节入手处纠纷

随着人民生活水平不断提高,一些传统消费领域也发生了变化,餐饮业最近几年也愈来愈火,以至于一些商家占了优势地位,不把消费者权益放在眼里。

钱先生在某酒店设宴4桌给老母亲祝寿,共花费了10000元。结账时,发现酒店提供的收银单据上只有菜名而没有单价,就向酒店提出要告知每盘菜的单价,否则拒绝付款。酒店只好用手写的方式标注了菜价。细心的钱先生在比对酒店菜单时发现,菜单上的价格和收银单据上手写的标价明显存在差异。如红烧肉,单据上是117元,而菜单上仅

78元。为此,钱先生与酒店交涉要求重新核价并退还差价,遭酒店拒绝。虹口区消保委受理投诉后,与消费者、经营者分别交谈发现,双方说法出入很大。如,酒店方称并未多收费,且当天已给钱先生打折优惠了1000元,并称酒店菜肴按照分量不同分为“例盘”和“中盘”,价格也不同。这些钱先生在投诉时均未提到。几轮沟通下来,消保委工作人员发现这起投诉很难处理,于是决定从细节入手。消保委通知双方现场调解,并要求双方分别带好收据及菜单等材料。调解前,工作人员特地查阅了相关物价法规,并向物价部门进行咨询,做到心中有数。开始调解时,酒店方态度强硬,一再表示没有过错,不愿做任何补偿。工作人员翻阅菜单后发现每个菜确实有单价,但是有些菜后面注明单价为“例盘”,如果是“中盘”需加三分之一。酒店也表示,消费者结账时只看了价格,却没有考虑到菜量,造成误解。对此,工作人员指出,虽然形式上看好像饭店没有过错,但物价部门规定,菜单上不仅要告知每盘菜的价格,还应标明主料分量,但在酒店提供的菜单上并没有。其次,钱先生订餐时,酒店也未告知其“例盘”“中盘”之分。此外,酒店在结账时提供的收银单据上也只有部分菜肴注明“中盘”,而实际价格全部按照“中盘”结算。在事实面前,酒店认识到了过错,表示愿意接受消保委的意见。最终,考虑到酒店当天已经给消费者优惠打折,酒店再次给予800元的补偿,并开具了正规发票。钱先生对消保委的工作表示非常满意。

假借名义搞推销 一箱内胆两千五

处理好消费者投诉首要因素是要有一颗责任心,其表现最直接的就是对于消费者投诉的问题不轻言放弃,只要有蛛丝马迹,就要抓住不放一查到底,切切实实为消费者维护权益。

胡先生是退休在家的老人,去年6月下旬他接到某健康管理国际集团上海公司的电话。对方以“某饮水工程办公室”的名义向他推销一款多功能制水机,并称此制水机是饮水工程办公室指定机型,多功能、质量好,可以试用半年不要钱。经过几次电话联系,老人逐渐心动,并根据对方要求进行了登记。登记时,公司还告诉他,这台制水机价值4900元,因为要打牌子,所以只要他付200元押金,就可以立即安装使用,如果满意每年只要付420元内胆费就可以了。而且6年内保修保换,到期机器还可以以旧换新。当天,一台机器,一箱内胆送到了老人家中。可是,刚放下货物,送货人员就要老人支付一箱内胆,说可以使用6年,费用为2520元。老人当即指出,当时说好先试用,押金也付了,为什么一下子要付6年内胆费。来人告知,这是公司关照的。在来人的纠缠下,老人只得将钱款付了,并收到了一张收条。第二天,老人来到登记处,却发现铁将军锁门,没有人办事。胡先生当即意识到可能受骗了。收到消费者投诉,消保委立即对其反映的企业进行了查询。结果发现老人所称的饮水办公室根本就是子虚乌有。而经销商某健康管理国际集团上海公司确实存在,但并不是在老人付款登记的地方。其时正值炎炎夏日,消保委工作人员不顾酷热,前往公司登记地址进行查询,结果发现该公司也已经搬走。此后,通过网上查询、向物业方了解等多种渠道,终于找到了这家所谓的“国际集团公司”。为了防止其再次搬迁,工作人员立即上门调查。在核实了消费者的情况后,消保委对该公司假借惠民工程推销商品的行为做出了批评,要求该公司立即停止此类行为,并妥善处理好消费者的投诉。几天后,老人家中的制水机终于得到了退货,老人也露出了笑颜。