



## 市工商局召开“3·15”新闻发布会

# 汽车、手机成消费者投诉热点

□记者 姬慧洋

3月14日上午,周口市纪念3·15国际消费者权益日新闻发布会在市工商局二楼会议室召开。周口日报、周口晚报、周口市广播电视台、周口网等市级主流媒体记者以及

大河报、大河网、东方今报等驻周媒体记者应邀参加。会议上,市工商局党组成员、副局长、市消协副会长王树平通报了2017年消费维权工作的情况;市12315申诉举报指挥中心发布2017年十大维权典型案例;市消协发布2017年十大消费维权典型案例。

### 发布十大维权典型案例和十大消费维权典型案例

在市工商局二楼会议室,市消协秘书长赵曼丽和市12315申诉举报指挥中心主任周红磊发布2017年十大维权典型案例和2017年十大消费维权典型案例。

“2017年6月,周口中心城区某小区物业管理公司在保证不了每户业主有车位的情况下,未经小区业主委员会同意,强行收取业主每辆车每月50元的车辆管理费,每年按10个月收取,不交费者禁止车辆进入小区。业主们找物业公司交涉,没有结果。最终,1600户业主委派30名代表到市消协投诉。”赵曼丽介绍,他们接到投诉后,及时派工作人员到该小区进行实地调查,发现业主代表反映的情况属实。经多次调解,最终,双方达成一致:物业公司暂停收取车辆管理费,待车位设置好后和业主进行协商。

“2017年10月24日,消费者胡先生向沈丘县工商局12315投诉,称其在沈丘县卜路口乡某手机专营店购买了一部老年机,用了不到半年就出现质量问题。他去找经销商,经销商说应该找‘售后’维修。可两个多月过去了,手机仍没修好。”周红磊介绍,经调查,消费者投诉情况属实。最终,商家退还

胡先生购机款200元。

2017年十大维权典型案例分别是:“化肥质量引纠纷,消协调解获赔偿”“新购轿车问题多,消协调解得退货”“物业公司强征车辆管理费,市消协助1600户业主维权”“商家下乡推销净水机,售后服务难保障”“新房墙体裂缝墙面脱落,开发商拒绝赔偿”“定制家具违约定,消协维权退货款”“经营者不履行约定提供服务,造成损失必担责”“净水器质量不合格,消协维权把货退”“新购水泵出问题,换新加价引纠纷”“赠品无三包,商家负责任”。

2017年十大消费维权典型案例分别是:“质量问题手机终获赔偿”“建筑安装公司涉嫌商标侵权案”“西华县某银行分理处发布虚假广告引消费者群体投诉案”“杨某某销售侵犯注册商标专用权案”“经营者规定单方享有最终解释权案”“天猫网购涉欺诈,工商调解终获赔”“水泥不凝固,建房存隐患”“开发商交房面积超过合同约定,超出部分全由消费者承担引发群体投诉”“购买净水器质量不合格,12315维权把货退”“经营者对赠品质量不负责任,12315帮忙来维权”。

### 汽车、手机成消费者投诉热点

“从目前接到的投诉来看,汽车、手机是消费者投诉的热点。”周红磊说,此外,家电、服装、网络消费以及健身预付卡消费等也被消费者多次投诉。

在市12315申诉举报指挥中心,记者看到多名接线员在接听消费者电话。“请问,你在购买这件商品时有没有索要发票……”接线员李姗姗在耐心地询问投诉人员相关信息。据介绍,像李姗姗这样的接线员,该中心还有10名,她们平均每人每天受理投诉电

话20余个。

“这个工作大厅是去年3月15日建成的,我们共有11名接线员。2016年,我们中心被中央综治委、国家工商总局等7部委授予国家级‘优秀青少年维权岗’荣誉称号。”周红磊说。

据悉,市12315申诉举报指挥中心自2010年成立以来,接到的投诉量逐年递增,从最初的5000多件增至2017年的19000多件。

### 19家电商“搭乘”网络消费投诉直通车

“目前,已有19家电商加入中国消费者协会‘网络消费投诉直通车’系统。我市消费者已经成功通过该系统维护了自己的合法权益。”赵曼丽说。

“消费者杨先生向郸城县12315投诉,称其在天猫商城购买了一盒红薯粉条,可实物与该店铺宣称的‘正宗红薯粉,农家纯手工制作’不符。”

赵曼丽说,郸城县汲冢工商所调查后确认消费者投诉情况属实。经调解,河南某薯业股份有限公司及时更正了网页上销售产品的宣传内容,并第一时间与投诉人取得联系,赔偿投诉人300元。

“‘天猫网购涉欺诈,工商调解终获赔’这一维权案例对我市消费者网购维权起到重要作用。”赵曼

丽说,“网络消费投诉直通车”系统的开通,一改以往网络购物纠纷需要异地办理的传统模式,极大方便了消费者就近维权。我市消费者如遇到网络购物纠纷,无论身处何地,都可以直接向当地消协投诉,当地消协均可将消费者的投诉通过该系统直接发送到电商售后服务体系。

据了解,截至目前,加入“网络消费投诉直通车”系统的电商有:亚马逊、淘宝、苏宁易购、去哪儿、京东、携程、国美、网易考拉海购、风行网、唯品会、聚美优品、滴滴、大众点评、优酷土豆、乐视、国美在线、1号店、饿了么、中国移动。我市消费者如在上述电商中遇到商品或服务质量问题,可直接向市消协投诉。①⑥

