

## “3·15”聚焦

## 维权路上, 有你、有我

□晨报见习记者 周凯楠 叶晓伟/文 甄宜/图

年年岁岁花相似, 岁岁年年人不同。一年一度的国际消费者权益日“3.15”又来到我们身边, 在我们日常的消费过程中, 你的权益是否受到了侵害? 你是否遭遇过虚假宣传、价格欺诈? 你是否遇到消费纠纷后感到投诉无门或者是不知道采取何种渠道来维权? 为了更好地帮助市民维护自己的合法权益, 我们策划了此次“3.15”“消费者维权渠道是否畅通”的话题; 通过倾听市民的维权心声, 记者的调查, 专家的解读, 来为广大消费者答疑解惑。

## ■消费者维权道路是否畅通

## ★市民的心声

作为普通的消费者, 他们的权益受到侵害时, 会通过何种途径来维护自己的合法权益呢? 他们的维权渠道有哪些? 广大消费者对这些渠道的认可态度如何?

家住鹤翔东区的张金辉女士说: “我有一次在附近超市买了些特价带鱼, 回到家里化开后发现鱼肉有点泛黄, 然后我就去质量监督局让他们对鱼肉进行了鉴定; 还好没事, 如果真的有问题, 我就会拨打 12315 投诉那家超市。”

家住福田小区的王先生说: “我家网速不行, 给网通打了好几次电话, 可是总觉得没什么改变。”

家住浚县北关的何建英说: “我手机上总是有乱七八糟的短信, 而且手机费扣的也快, 我跑到移动公司询问, 原来是我的手机不知从什么时候被订了梦网。”

家住淇县的宋爱军说: “我们这里小灵通信号不好, 我拨打热线询问, 最后也没啥改变。”

家住大梁庄的陈夏说: “有一次我去百姓量贩买东西索要发票, 可是他们说暂时没有, 我问什么时候有, 他们竟然说不确定。后来我

气愤地向 12315 投诉, 但被告知到税务局询问此事。”

家住淇滨花园的秦松说: “今年冬天暖气不热, 和热力公司打了多次交道。”

## ★维权渠道调查

3月14日, 记者就消费维权问题对市区进行了走访, 在消费者权益日来临之际对维权渠道进行了调查。

采访过程中, 共对 30 位市民进行了调查。根据市民所提供的问题答卷, 记者发现, 我市居民的维权意识呈现逐年增强趋势, 很多市民使用的维权渠道已经不仅仅局限于工商行政管理部门和消费者协会, 与消费者权益密切相关的药监局、质监局、税务局等部门也日益密切起来。据了解, 这些部门已经相继设立了投诉举报电话, 并且建立了维护消费者权益的相关制度。除了这些专门的维权部门, 和市民生活息息相关的公共服务热线也成了市民眼中的“香饽饽”, 遇到困难和问题时, 消费者就会及时和这些部门取得联系。记者将市民提到最多的, 与市民生活最密切相关的几家单位罗列出来, 并征求了部分行业的消费者意见, 见表(一)。

表格(一)

投诉热线	教师(5)	医生(5)	个体户(5)	学生(5)	文秘(5)	会计(5)	新闻工作者(5)
12315 指挥中心	2 满意 3 未用	2 满意 3 未用	3 未用 2 满意	3 满意 2 未用	4 满意 1 不满	4 满意 1 不满	3 满意 2 不满
消协 2180315	3 满意 2 未用	4 未用 1 满意	5 未用	4 未用 1 不满	3 满意 2 未用	5 未用	3 满意 2 未用
质监局 12365	1 满意 4 未用	4 满意 1 未用	5 未用	5 未用	1 满意 4 未用	5 未用	2 满意 3 未用
税务局	4 满意 1 不满	5 未用	2 满意 3 未用	5 未用	2 满意 3 未用	2 满意 3 不满	1 满意 4 未用
部分公共服务热线	教师(5)	医生(5)	个体户(5)	学生(5)	文秘(5)	会计(5)	新闻工作者(5)
电信	2 满意 3 不满	4 未用 1 满意	3 满意 2 未用	2 满意 3 不满	3 满意 2 不满	3 满意 2 未用	2 满意 3 不满
移动 10086	5 满意	5 满意	5 满意	3 满意 2 不满	4 满意 1 不满	5 满意	4 满意 1 不满
联通	2 满意 3 不满	4 满意 1 未用	3 满意 2 不满	5 满意	2 满意 3 不满	3 满意 2 不满	3 满意 2 不满
热力公司	2 满意 3 不满	4 未用 1 满意	2 不满 3 满意	2 不满 3 满意	2 不满 3 满意	5 不满	3 满意 2 不满
自来水公司	4 满意 1 不满	4 满意 1 不满	4 满意 1 不满	5 满意	5 满意	5 满意	5 满意
供电公司	5 满意	5 满意	5 满意	5 满意	5 满意	5 满意	5 满意

## ■维权渠道调查分析

## ★部分维权渠道不为消费者知晓

采访过程中, 不同职业的消费者对常用维权单位及经常打交道的公共服务单位都有着共同的疑问。

会计何荣告诉记者: “就像你所调查的有些维权单位, 我们常听说, 也知道他们维权, 可是就不知道他们的维权途径到底有哪些? 举个例子来说, 就像消费者协会、质监局这两个部门, 我们也知道他们是负责什么的, 可是等我们真正想到维权时一般都不会找他们。因为我们不知道该怎么去找, 像消协的电话及地址, 质监局质量监督过程是否收费等问题, 我们都不很清楚。”

据了解, 很多市民一提到维权想到的就是工商部门的 12315 投诉中心, 而其他的维权渠道并不被知晓。甚至一些市民还表示对部分被调查的维权部门不太信任。

工商局宣教科科长针对以上情况做了一些解释: “近几年来, 工商部门与消协基本是一起处理问题的, 消协在调解纠纷的时候, 并不是按照相关的法规来执行。部分消费者通过消协进行调解, 程序相对比较简单, 而工商部门在受理投诉案件时, 都是依据相关的法律进行执法。”据了解, 向 12315 投诉的消费者还是占多数的。

3月15日, 记者就此事在现场采访了消协的相关工作人员。该工作人员告诉记者: “很多人因为不明白消协维权渠道的畅通度, 所以对消协有种不信任感。在这方面, 维权渠道的畅通度之所

表格(二)

投诉热线	电话	拨通电话时间
12315 指挥热线	12315	10 秒
消协	2180315	19 秒
质监局	12365	无人接听
税务局	12366	无人接听
公共服务中心	电话	拨通电话时间
中国电信	10000	15 秒
中国移动	10086	12 秒
中国联通	10060	17 秒
热力公司	6890110	5 秒
自来水公司	3368855	3 秒
供电公司	95598	16 秒



以存在问题, 首先和我们的宣传力度有关, 其次也与消费者的维权依赖感有关。如果我们能在维权方面和消费者共同努力, 我们相信维权渠道会更畅通、更明白。”

## ★流动摊贩让维权渠道陷入被动

记者在整理 2008 年工商部门所受理的投诉中发现, 有一些很特殊的案例陷入僵局。由于流动摊贩的难以治理, 也由于很多消费者贪图便宜, 所以对流动地摊儿上买来“狸猫换太子”或者其他假冒劣质产品的投诉案例逐渐增多。

“其实很多消费者对我

们在这方面的维权渠道不是很满意; 对于流动地摊儿, 我们工商部门一直在不断规范治理。但是很多流动摊贩还是在和我们打着游击战。他们之所以存在也是因为有很多消费者愿意在他们那里消费。这样的话, 一旦在这个流通源头上出现问题, 消费者的维权将会变得非常被动。只有我们和受损害的消费者一起努力才能让这些投诉得以解决。”

为了检验我市部分投诉热线和公共服务热线是否畅通, 3月14日下午 15 时到 16 时, 记者对消费者经常用到的热线电话进行了调查, 测试拨打投诉热线或客服热线电话所需要的时间, 见表(二)。



## ■专家解读

《消费者权益保护法》中对消费者合法权益的保护明确规定: 各级人民政府工商行政管理部门和其他有关部门应当依照法律、法规的规定, 在各自的职责范围内, 采取措施, 保护消费者的合法权益。人民法院应当采取措施, 方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议, 必须受理, 及时审理。

据主要维权部门工商局 12315 投诉中心相关工作人员提醒: “广大的消费者在平常的消费过程中, 要知道自己依法所享有的权利, 比如说: 消费者对商品和服务真实情况的知悉权及公平交易权等, 知道了这些权利, 还要学会增强法制观念, 树立维权意识, 消费过程中注意索要消费凭证如发票等; 在遇到问题或者合法权益受到损害时, 可以要求经营者赔偿损失, 也可向消协投诉、向工商部门举报或向法院起诉。除此之外, 还可以联系有关新闻媒体进行报道, 加强舆论监督。”

## ■记者手记

让我们的维权渠道更完善、更畅通。记者在近日的走访调查中, 有很多消费者很愿意分享自己的维权经历, 但是, 不少消费者对自己的权益却不是十分在意, 不是很积极。大家在消费维权渠道上, 仍存在一些盲点。比如说, 不少消费者的权益受到损害的时候, 他们不知道该如何来维权, 通过何种途径来维权, 或者害怕麻烦、懒得费周折去做一些事情即使损失了一些钱财利益, 他们也自认倒霉了事。

记者认为, 要让消费者真正地意识到自己的维权意识, 除了相关单位不断完善本职工作, 还要消费者自身提高维权意识。同时, 也希望采取措施使消费者的维权渠道更加完善, 更加畅通。