

微议室

**@通下水修水暖：**小孩在老家买有农村合作医疗，目前孩子在外地上学，家长想给孩子在当地买个城区医疗保险。社保局说将资料提供给社区即可办理，社区工作人员又说如果在老家未参保，必须提供未参保证明，如果已参保，必须停保后开个停保证明才可在异地入保。问应去哪儿开证明，工作人员回答不出，我更不知道该去哪儿开。我已经打了无数电话问了无数次了……

**@jinjunjun：**你维权了吗？

**@方得时：**为什么必须到3·15那天才去维护消费者权益!?

——摘自@经济日报

报网互动

中国经济网在今天推出以“新消法 新权益 新责任”为主题的“2014年3·15特别报道专题”。专题共设置“曝光台”、“新消法——新亮点”、“专家解读条款”、“维权案例”等栏目。

专题特别推出“2014年3·15中国质量万里行服务质量明察暗访”情况报道，独家挖掘出伊莱克斯、三洋、道尔顿等品牌服务质量差，被中国质量万里行曝光的内容。同时，中国经济网通过采访经济学家，进一步解读该现象。专家呼吁消费者理性消费，不要盲目崇拜洋品牌。

更多详细内容请点击：中国经济网 (<http://www.ce.cn>)。

“余额宝”、“霸王条款”……从“热词”看——

# 消费者最关心的事儿

本报记者 陈郁

2013年末，中国消费者协会通过网络，组织消费者对2013年度的“消费热词”进行评点，“余额宝”、“霸王条款”等热词最受关注，而与这些热词相关的事件，也成为消费者普遍关心的事儿。

例如汽车“三包”规定的出台。2013年10月1日，《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》正式实施。不少消费者感叹，历时近13年，汽车“三包”规定终于尘埃落定，这意味着国内消费者在购车、用车、修车过程中合法权益将更有保障，汽车消费纠纷的处理也终于有了更具操作性的法规依据。

再如《旅游法》。《旅游法》在保护消费者权益方面做出了很多具体规定，尤其对“强迫购物”、“价外加价”等行业“潜规则”予以严厉禁止。该法的颁布实施，必将对规范我国旅游市场产生深远影响。

消费者普遍关心的事件中，也不乏消费维权领域多年难以解决的“老大难”问题，这其中最让人头疼的要数“霸王条款”。

2013年，在中国消费者协会的公开批评、新闻媒体跟进报道及国家工商总局、国家质检总局介入督促下，苹果公司终于向中国消费者公开道歉，并修改了相应售后维修政策和格式条款内容。

2013年12月6日，北京市工商局宣布清除餐饮行业6种不公平格式条款，“包间最低消费”、“严禁自带酒水”等行业“惯例”均在查处之列。12月9日，中国烹饪协会公开表态反对。近日，最高人民法院对北京市工商局的执法行为做出予以支持的司法裁定意见。“消费者期待在更多的领域看到政府依法行政的身影。”中消协副秘书长刘敏说。

随着经济社会的快速发展，新的消费模式和消费产品不断出现，消费者也对此可能产生的消费纠纷和监管空白表现出高度关注。

例如“余额宝”为代表的互联网金融日益兴起。在此过程中，消费者的个人隐私如何保护？资金安全如何保障？风险如何控制？等等，对这些监管空白，消费者普遍表示关心。



3月11日，河北省武强县东北街村，工商人员在向当地群众发放维权知识宣传单。  
——李宇摄(新华社发)



## 2013年，全国工商机关共处理商品消费投诉65.14万件，服务消费投诉36.50万件——

# “买得舒心”咋那么难

本报记者 陈郁

国家工商总局近日发布了全国工商机关2013年处理消费者咨询投诉举报情况。分析显示，与消费者日常生活密切相关的商品和大众化服务消费仍是投诉热点。2013年，全国工商机关共处理家用电子电器、鞋帽等日用百货、装修建材、交通工具、有关服务5大类重点领域投诉84.43万件，占投诉总量的83.07%，投诉量较去年增长15.20%，所占比重与增幅都在近5年中居最高水平。在消费投诉中，涉及合同、人身和财产安全、广告问题的投诉增幅较大，分别比上年上升40.94%、29.77%和26.02%。

### 服务消费投诉比重上升

近年来，我国居民的消费习惯及消费模式发生变化，服务消费持续增长，服务消费投诉比重也逐年上升。2013年，全国工商机关共处理商品消费投诉65.14万件，同比增长13.69%；服务消费投诉36.50万件，同比增长14.14%。服务消费投诉占投诉总量比重为35.91%，投诉数量和比重已连续5年上升。

其中，对于电信服务，消费者投诉的主要问题是质量问题。另外，虚假宣传、未与用户确认擅自开通或改变增值业务，套餐计费方式复杂，收费方式标准不明晰及错误扣费等等，也是投诉热点。对于修理维护服务，消费者反映的问题主要是，维修不及时；商家的售后服务电话长期占线；一些商品修理后再次出现同一故障，修理者往往推诿不予保修；维修收费标准混乱；偷工减料；维修时不明示故障原因、乱收费等。对于中介服务，消费者反映的问题主要是，垃圾短信和推销电话骚扰；中介公司提前解约，拖延退还或只退还部分押金、预付款，甚至拒不退还；未按合同约定提供家具、家电、房屋或拖延提供房屋等。对于互联网和相关服务，消费者反映的主要问题是，办理宽带业务并交纳费用后，未在承诺的时间内履行服务；利用模糊的收费说明、

使用标准误导消费者，导致消费者被收取一些不必要的上网费用等。

据了解，下一步，工商部门将会同或配合相关部门完善服务领域监管和行业管理制度，规范服务领域经营行为，依法查处有关服务领域侵害消费者合法权益违法行为，有针对性地强化对服务行业的规范和治理，促进服务业健康发展。

### 涉合同、广告等投诉大增

在2013年的消费投诉中，涉及质量问题投诉38.05万件、售后服务问题投诉17.85万件、合同问题投诉15.76万件、广告问题投诉1.40万件，分别占投诉总量的37.44%、17.56%、15.51%、1.38%，共占消费者投诉总量的71.89%。

工商总局的调查显示，在对移动电话的投诉中，消费者反映的主要问题是，部分商家促销时虚假夸大使用功能，不履行移动电话机“三包”规定，智能手机软件故障频发和维修难等。对计算机及配套设备的投诉中，因商家不履行“三包”规定等问题而导致的售后服务投诉有0.78万件，同比增幅达116.37%。对装饰装修服务投诉中，65.08%的问题反映在服务质量和合同上，包括商家拒绝按事先承诺退给消费者装修剩余材料费用，装修服务与预期不符，实际施工过程与装修合同不一致等。对汽车及零部件的投诉中，合同不规范、对车辆交付时间等售后服务条款轻描淡写、拖延交车期限、强制搭售车险或相关配套产品、“终身免费保养”承诺难落实等，是消费者反映比较集中的问题。对于远程购物，消费者投诉的问题集中在商品质量与图片不符、网购商品是仿冒品、虚假宣传、售后服务不及时、不履行“三包”规定等。

“涉及合同、人身和财产安全、广告问题的消费纠纷正在成为新的消费维权热点及难点。”国家工商总局有关负责人表示，下一步，工商部门将有针对性地开展专项执法检查，同时进一步完善广告

监管执法机制。

### 消费者举报数量小幅上升

值得注意的是，2013年，全国工商机关处理群众举报数量小幅上升，共处理28.33万件，比上年增加1.15万件，增幅为4.26%。“这说明，消费者在注重对自身合法权益保护的同时，参与社会监督和消费环境社会共治的意识增强。”国家工商总局有关负责人表示。

通过把群众举报作为案件查办的线索之一，各级工商机关不断加大市场监管力度，2013年，共查处无照经营案件40.07万件、侵害消费者权益案件13.18万件、相关市场违法案件17.01万件、商标违法案件5.69万件、广告违法案件4.41万件、竞争执法和经济检查执法案件20.81万件。

下一步，工商部门将继续加大对消费维权的宣传力度，严厉打击采用虚假广告销售假冒伪劣商品等侵害消费者权益的违法行为，努力营造让消费者放心的消费环境。

### 链接

#### 消费维权当依法而行

李万祥

专家建议，消费者合法权益一旦受到侵害，应正确使用法律武器，根据自己权益受损的程度，实事求是地提出合理的赔偿或维权要求。只有这样，才容易与厂家沟通，使投诉得到公正、合理、快速的解决。如果产品存在质量问题，也应当通过合法渠道解决。厂家解决不了，可找有关部门进行投诉，投诉解决不了，还可诉诸法律。而企业也应以认真负责的态度对待消费者投诉，积极赔偿消费者损失。

# 让消费者权益保护落地生根

曹红艳

今天是一个特别的日子——新的《消费者权益保护法》正式实施了。这是为《消费者权益保护法》实施20周年献上的厚礼。新消法把我国的消费者权益保护制度大大向前推进了一步，被广大消费者寄予厚望。

作为与老百姓生活最密切相关的法律之一，《消费者权益保护法》自实施以来，在维护消费者权益、打击经营者违法行为、培育消费者维权意识等方面发挥了重大作用，为广大消费者维权提供了法律武器。然而，随着经济社会发展，群众消

费水平不断提升，面对消费领域出现的各种新情况、新问题，作为消费者权益保护的“后盾”，原有的《消费者权益保护法》在诸多方面已经跟不上新形势，常常使消费者遭遇维权难。

都说“客户是上帝”，但“上帝”的待遇却很难落到实处。维权路上，消费者常常碰壁，降低维权门槛、畅通维权渠道、提高商家违法违规操作成本等呼声日益高涨。新消法在加强社会诚信体系建设、充实和细化消费者权益、明确经营者的责任与义务、规范网络购物等新的消费方式、

充分发挥消费者协会的作用、进一步强化行政部门的监管职责等多个方面得到了完善。网购商品有权7日内无条件退货，开瓶费、谢绝自带酒水等“霸王条款一律无效”，惩罚性赔偿金额保底500元，明星代言虚假广告也要担责，网店“跑路”可向电商平台讨公道等一系列“与时俱进”的新举措，无不让消费者拍手称快。

新消法不但体现了对消费者各方面权益的保障，也对经营者提出了更高的要求。新消法中增加了一项新规定：经营者有违法行为，将被记入信用档案。在激烈

的市场竞争中，诚信是经营者生存和发展的基础。新消法的实施，将进一步震慑不法商家的违法违规行，从而增进消费者对商家的信任。

制定了完善的法律，更要确立法律的绝对权威。没有强有力的执行，纵然拟定再多的法律条文，消费者权益保护也难成为“空中楼阁”。因此，还需出台相应的配套措施，提升消协组织的工作能力，加强对市场主体的监管。唯有确保法律落到实处，《消费者权益保护法》才能真正成为广大消费者的“护身符”。