



315 消费者权益日·特别报道

2014年消费者维权投诉有哪些变化？ 微信购物等非现场消费成争议热点

□记者 史妮超
通讯员 宣文

昨天，市12315中心发布《2014年举报申诉咨询数据分析报告》。该报告数据显示，越来越多消费者依据《新消法》中的网购七天无理由退货规定主张权益，微信购物、微信点赞等非现场消费争议涌现，成为政府监管新领域。

此外，去年商品类投诉中，食品、手机、汽车投诉量居前三，预付卡投诉仍集中在服务领域。



CPF供图

微信购物、微信点赞争议涌现 网络投诉成维权新趋势

2014年12315中心共受理与网购相关的投诉987件，与去年同期相比上升34.3%，其中商品类投诉693件，占网购投诉总量的70.2%，服务类投诉294件，占网购投诉总量的29.8%。

作为网购的延伸，同样是非现场购物方式的微信购物、微信点赞成为争议新热点。2014年12315热线共受理与微信消费相关的投诉61件，其中微信点赞争议51件；微信购物争议10件。反映的问题主要是消费者通过将微信商家加入朋友圈后收到各类微信购物信息，通过微信方式购买商品后，发现所购商品存在涉假或质量问题与销售商产生争议；消费者按商家要求集到足够数量的赞但商家没有兑现承诺赠送礼品、提供优惠，或是赠送礼品的数量、品牌、规格与承诺的不符等。由于微信购物模式刚起步，目前尚无第三方支付和管理平台，因此在维权上存

在很大障碍。

与网络购物相对应的是，网络投诉由于成本低、互动性强、关注度高，逐步成为维权新趋势。去年全市消保组织共处理政府部门网站及网络舆情投诉2925件，同比上升12.3%。

此外，随着新消法退一赔三、赔偿金额不低于500元、举证责任倒置、个人信息保护等有利于消费者维权条款的出台和普及，消费者诉求有了新的变化。12315热线共受理消费者明确要求商家按新消法规定，予以退一赔三或不低于500元赔偿的消费投诉124件，解答有关个人信息保护方面的咨询77件。投诉方面主要是消费者通过实体店、网店购买商品或接受服务后，认为店方提供的商品存在过期、假冒伪劣、虚假宣传等情况，认为店方存在故意欺诈等行为，要求店方按照新消法规定退一赔三或赔偿金额不低于500元的诉求有所增加。

预付卡投诉仍集中在服务领域 商家跑路、退卡等争议最多

从预付卡消费争议受理量来看，投诉量较多的消费种类是健身服务1238件，占预付卡投诉总量的30.3%，同比去年上升3.4%；美容美发服务1046件，占25.6%，同比上升14.6%；餐饮服务492件，占12%，同比上升19.1%；食品441件，占10.8%，同比上升23.2%。

根据该《报告》，预付卡消费争议中投诉最多的是店铺关门卡内余额无处可退。此类投诉不仅是预付式消费争议中投诉量最多，而且也是调解难度最大的一类，往往因为商户人去楼空无从查找，造成后续退款难等问题。服务领域主要集中在美容美发、健身、餐饮等行业，商品类主要集中在食品等行业，主要是销售商出售预付式消费券后突

然关门造成消费者无处提货。

此外，预付卡退卡也较易引起争议。一类是因店方过错，消费者要求退卡，相关投诉主要集中在店方搬迁新址，消费者感觉不便要求退卡未果；店方擅自变更、减少服务项目，消费者要求退卡被拒；店方因客人过多、人手不足、器材故障等各种原因经常不能正常提供服务；店方提供的服务与承诺不符；店方销售预付卡后，开业日期一拖再拖等。另一类是消费者个人原因要求退卡，主要集中在消费者因身体原因不能接受相关服务要求退卡；消费者因工作需要回老家离开宁波到其他城市生活，不能继续消费，要求退卡被拒等。然而消费者与店方交涉的结果往往是购卡容易退卡难，引起投诉较多。

2014年消费维权十大案例发布 勇于投诉、善于投诉是永恒主题

□记者 史妮超 通讯员 宣文

昨日，宁波市消费者权益保护委员会发布了2014年侵害消费者合法权益十大典型案例，案件涉及旅游、餐饮、汽车、美容等多个消费行业，让消费者提高维权意识的同时，也让企业、商家警醒。

部分典型案例评析

境外游遭强消费 投诉维权获退款

2014年曹女士与其老伴参加某旅行社组织的泰国六日游。途中泰国地接导游向游客推荐自费项目，曹女士和老伴因拒绝参加而无法拿到酒店房卡休息，最后只能妥协。回到宁波后，他们直接向市旅游质量监督管理所投诉。经调查核实，曹女士夫妇反映的情况属实。市旅游质量监督管理所责令组团社向曹女士夫妇赔礼道歉，退还1200元自费项目费用，并对相关当事人进行处理。

评析警示：根据《旅游法》有关规定，旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务，不得擅自变更旅游行程安排。由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，旅游者可以要求组团社承担赔偿责任。

名牌水龙头爆裂 新房遭“水漫金山”

2012年，消费者王某装修新房统一使用了某品牌水龙头，之后一直未入住。2014年6月，王某发现阳台处的水龙头爆裂，水流从阳台漫至其他各个房间，预估损失达17万元。与水龙头厂家联系要求赔偿未果后，王某于2014年9月15日向镇海区消保委骆驼分会投诉。经分会工作人员调查了解，6月30日消费者王某与水龙头生产厂家取得联系，厂家也派代表及时赶到现场，确认该起事故由水龙头爆裂引发，并表示愿意承担赔偿责任。但随后，双方就赔偿金额问题产生了很大的分歧，经多次调解，最终双方达成一致赔偿协议，生产厂家向消费者王某赔偿经济损失72000元。

评析警示：《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条规定：消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。

500亩葡萄遭药害 果农维权终获赔

2014年4月底5月初，三十多名镇海区的葡萄种植户陆续来到镇海区农业行政执法大队投诉，称使用了从江北某农药门市部购买的甲氨基阿维菌素苯甲酸盐微乳剂农药后，导致大面积葡萄出现叶片发黄和花朵雄蕊发黑的农药药害症状，损失惨重。经该执法大队现场勘查核实，涉事甲氨基阿维菌素苯甲酸盐农药由江北某农业研究所从山东某农化公司购入，再批发给江北某农药门市部。在市区两级三家农业行政执法机构协调下，农户、经销商、生产厂家三方达成调解协议；确认本次葡萄生产损失系由甲氨基阿维菌素苯甲酸盐农药使用产生不良反应造成，农药批发商和经销商同意共同出资补偿葡萄种植户经济损失35万元，并于当天一次性付清。

评析警示：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

卖房遭遇中介做局 买方余款未付擅自过户

2013年11月初，蒋先生通过某大型房产中介将位于鄞州区姜山镇某小区的商品房出售。没过几天，中介带着买主李女士上门看房，双方在2013年11月30日，签订了一份《宁波市存量房买卖合同》，约定房屋总价90万元，定金5万元，首付20万元，余款待办完房产过户手续后一次性付清。而后中介又与双方另外签订了一份《存量房屋买卖中介合同》，约定款清交房，提前交房的风险与中介无涉，两份合同双方都确认签字。12月中旬，李女士在支付40万元房款后，要求余款办理按揭贷款，蒋先生表示同意，中介也承诺，房产证由中介保管，等余款到账后再交付房产证。但之后，在未经蒋先生同意的情况下，李女士买通中介工作人员，擅自将房产证过户并办理抵押贷款，造成蒋先生权益受损。最后，在区消保委的主持下，双方签订一份调解协议。三个月后，蒋先生拿到最后一笔尾款。

评析警示：这是一起由中介违反《房地产经纪管理办法》引起的二手房买卖纠纷。房地产经纪人员不得采用欺诈、隐瞒、贿赂等手段，承揽业务，泄露当事人秘密、谋取不正当利益。