

2014 年中国消费维权六大事件

消费维权与人们的生活息息相关。近年来,随着市场监管的日趋完善,消费者权益保护有了长足的进步,法律也在不断健全。但是,不可否认的是,仍有些局部问题和新问题不时出现,消费维权依旧任重道远。本报整理了2014年全国消费维权六大事件,供读者参考。

本报记者 王鲁娜



1. 问:电动三轮车、电动汽车上路的规定是什么?

答:《中华人民共和国道路交通安全法》第八条规定了国家对机动车实行登记制度。机动车经公安机关交通管理部门登记后,方可上道路行驶。尚未登记的机动车,需要临时上道路行驶的,应取得临时通行牌证。

2. 问:医保卡丢失后,应该到哪里补办?需要带什么证件?

答:市民可先到附近定点药店进行挂失,然后本人带身份证到市区考棚街18号政务大厅二楼27号窗口补办。

3. 问:在正规工厂工作,如何办理居住证?

答:所需材料:①《临沂市流动人口居住信息登记表》;②单位证明;③流动人口的居民身份证;④用工合同。

4. 问:报废车辆应该去哪里办理相关手续?

答:建议直接咨询业务主管部门临沂市环保局,咨询电话:7206139。由环保和公安部门牵头,财政部门的职责是在补贴申领手续完成且由环保部门转交财政部门后20个工作日内予以兑付办理。河东区环保局(经济开发区)咨询电话:7117569

5. 问:临沂市黄标车有什么相应政策?

答:大多是2000年以前领取牌证的汽油车和2008年以前领取牌证的柴油车。2015年12月31日前,对于自愿提前办理报废手续的黄标车车主,财政部门将根据车辆的使用年限给予补贴。临沂市广发资源综合利用有限公司咨询电话:13905396575或13666393933。

6. 残疾人持残疾证购票是否有优惠政策?

答:持残疾军人证可半价,其他残疾证没有相关优惠政策。

7. 原为云南省的市,为父母非法生育的孩子,未办理户口,也找不到亲生父母,在临沂市能办理落户吗?

答:连线公安局民生警务平台9600110,8004号解答:无法在临沂市正常落户,只能在云南省福利机构落户,建议市民到民政局咨询。

8. 问:如何补办《结婚证》?

答:1、当事人提供双方有效的居民身份证(临时身份证)、户口簿(户籍证明)、婚姻登记档案记录证明;2、对当事人提交的证件,证明进行审查,核对;3、补发证书。

记者 李墨 整理

1 新《消法》亮点纷呈

2014年最受消费者关注的莫过于新《消法》的实施,消费者在七天内有“后悔权”;禁止泄露消费者信息;由经营者证明产品无瑕疵;精神损害赔偿入法;遇消费欺诈获三倍赔偿;消协可提起公益诉讼;销售假冒产品进入信用档案;违法广告代言人负连带责任……新《消法》可谓亮点纷呈。

在新《消法》的规定中,网购七天无理由退货让消费者拥有了实实在在的后悔权,有效地保护了消费者新型消费方式及渠道的合法权益。“禁止泄露消费者信息”也颇受关注。作为消费者合法权益的重要组成部分,新《消法》对于收

集和使用消费者信息规定非常严格,“必须正当,必须有必要,必须明示,必须经本人同意,必须严格保密,必须承担法律后果”。

在维权难中,消费者反映较多的问题就是举证难,根据“谁主张谁举证”的民诉基本原则,许多消费者不得不放弃维权,而“维权纠纷举证责任倒置”的出台为消费者合理、合法维权注入了一剂强心针。

◎点评:

新《消法》的落实非一日之功,商家的自律性仍待完善,消费者合法权益依旧需要支持,让我们的监管者行动起来,莫让新《消法》形同虚设。

2 反垄断开出巨额罚单

不可否认,2014年是我国实施《反垄断法》6年来管理部门执法最主动、力度最大的一年,同时也是国家发改委、国家工商总局和商务部“三龙治水”、执法机关一改过去被动局面主动突击检查一起发力的一年。

根据统计数据显示,2014年全年反垄断所开罚单粗略计算约18亿元,创下历史纪录。3月,国家发改委反垄断调查人员到日立中国有限公司进行突击调查;6月,商务部禁止海运P3联盟;7月,国家工商总局专案组对微软公司在

上海、广州、成都等4个经营场所同时进行反垄断突击检查……奔驰、奥迪、高通、微软等外资巨头在中国政府强力的反垄断执法下纷纷折戟;茅台、五粮液、联通等国内企业也未能幸免。

国务院总理李克强介绍,反垄断调查所涉及的企业,外国企业占10%。

◎点评:

作为维护市场秩序的有效手段,反垄断对于改善民生生活有着真切的作用,让消费者真真切切感受到了反垄断带来的好处。

3 上海福喜事件持续发酵

肯德基、麦当劳、必胜客……消费者对这些洋品牌耳熟能详,但对为这些洋快餐供应食品材料的供应商——上海福喜食品公司业却知之甚少。2014年,福喜“一举成名”。

2014年7月20日,媒体曝光福喜公司使用过期劣质肉的消息引起轩然大波。7月22日,在食药监和公安调查组的约谈中,福喜公司相关责任人承认,对于过期原料的使用,公司多年来的政策一贯如此,且“问题操作”由高层指使。

随着调查深入,“福喜事件”再次升温,福喜公司在厂区之外的一个神秘仓库暴露在人们的视野中。在这个仓库中,福喜公司将其他品牌的劣质产品搬到仓库里,再换上福

喜自己的包装,一番改头换面后进入市场。随着这个神秘仓库的曝光,福喜公司最终被推入深渊。

7月24日,上海市公安局已依法对上海福喜食品有限公司负责人、质量经理等6名涉案人员予以刑事拘留。7月28日,福喜全球主席兼首席执行官谢尔顿·拉文向上海市食药监局报告福喜总部对福喜事件采取的整改措施,表示公司将严格遵守中国法律配合调查,全面承担责任。

◎点评:

能力越大,责任也越大,一味地谋求经济效益而忽视产品质量,距离自取灭亡只是时间长短问题。

4 “网购退款”狂卷银行卡资金

网购退款骗局是2014年里“得手率”极高、受害面颇广,损失追回却又很难的一项坑人手法。从年初到年末,受骗上当的事件一直持续不断地上演,绝大多数受害人眼见着财产受损,往往束手无策。

浙江安吉县徐女士在天猫上购买了一个35元的杯子,几个小时过后接到自称是卖家的电话,说她的杯子无法发货,要给予退款。根据对方发来的网页链接,点击进入并填写相关信息,以办理退款手续。20分钟后,意识到事情不对的徐女士却发现信用卡已遭到盗刷,金额分为两笔,共计39999元,扣款商户均为“快钱支付”。

河南的一位孙女士同样因此遭受损失。当时,她通过

淘宝聚划算购买了一双德尔惠的运动鞋,结果便接到“假客服”打来的退款电话。之后,她的银行卡被窃资金4999元。在上海,一位谢女士也是网购一双价格仅为60多元的女鞋,却遭不法分子盗刷资金39290元。

2014年里,类似的案例不胜枚举。网络搜索显示,相关诈骗事件在全国各地此起彼伏,受害人为数众多,许多人为此还组建了不少的QQ群以抱团维权。在多方面的努力下,一些案件得以侦破,损失得以追回。

◎点评:

惨痛的教训需要引以为鉴,但更重要的是防范于未然。

5 电商平台“双十一”集体售假

2014年“双十一”期间,国家工商总局网监司实施了相应的抽检行动,针对天猫、京东商城、1号店、亚马逊、苏宁易购、聚美优品、唯品会及旗下的乐蜂网,委托第三方检测机构对上述B2C类电商平台11月11日当天促销的商品进行抽检。

结果显示,抽检的样品大部分为合格真品。但同时也发现了6个电商平台上的15个批次的样品属于假冒商品或高度疑似假冒商品,7个批次的样品质量不合格或标签不符合法律规定。检出问题的样品涉及鞋、箱包、配饰、礼品、化妆品、数码配件六个品类。涉及的

品牌有新百伦、阿迪达斯、博柏利、芝宝、雅诗兰黛、伊丽莎白雅顿、金士顿、蔻驰、万宝龙、希格等国际知名品牌。

8个批次被确证为假冒商品的样品中,天猫占据了3个,1号店2个,乐蜂网、苏宁易购、亚马逊各1个。针对抽检结果,国家工商总局已部署相关地方局从严查处违法经营者和第三方网络交易平台经营者。

◎点评:

电商商户龙蛇混杂、资质审查不严导致所售商品良莠不齐,迟早会让他们的信用遭受重创,甚至破产。

6 12306网站数据泄露

2014年12月25日,订购火车票的官方网站(www.12306.cn)被曝流出约13万用户的数据。其中包括姓名、身份证号、手机号、用户名、密码等敏感信息。

事发当天,12306网站即发表声明称,数据系经其他网站或渠道流出,并提醒旅客“不要使用第三方抢票软件购票,或委托第三方网站购票”,以防止身份信息外泄。

12月26日,中国铁道总公司官方微博却又声称,铁路公安关于12月25日晚将嫌疑人蒋某某、施某某成功抓获。据查,二人通过手机互联网某游戏网站以及其他多个

网站泄漏的用户名加密码信息,尝试登陆其他网站进行“撞库”,非法获取用户的其他信息,并牟取非法利益。

铁路公司前后两次并不一致的声明之外,其他方面对此事件也有着不同的说法。究竟是谁导致了这起重大的信息泄露事故,究竟谁该对此承担责任?有待相关机构进一步调查核实。

◎点评:

在数据保护和信息加密等方面,除了行业不规范、企业重视程度不够、管理不足外,法律制度是否健全值得审视。