

速读区

“新消法”实施满月,消费者维权的底气是否更足了? 据了解,某超市被处以“500元惩罚性赔偿”,这也是我市首例引用“新消法”对商家执行惩罚性赔偿。汽车类维权仍有一定难度,数据显示,一季度我市汽车类消费投诉案件达116起,同比上升50%。

汽车消费维权方便了吗? 霸王条款还有吗?

“新消法”满月,消费者维权底气是否更足了?

■记者 金邦寅

今年3月15日,“新消法”开始实施,网购不喜欢的货物可以退货了,不让自带酒水的饭店越来越少了,商家对顾客越来越客气了……昨天“新消法”实施满月,消费者维权的底气是否更足了?

“今年一季度,12315受理商品类投诉案件前三的是汽车、衣服鞋帽、通讯设备。至于网购投诉,在‘新消法’实施之后一般直接反馈到杭州滨海海工商分局(即淘宝所在地)专门处理,我市目前尚未接到网购投诉案件。”12315消费者申诉举报中心相关负责人告诉记者。

据12315统计数据显示,今年1至3月份,我市共接到申诉、投诉945件,比去年同期上升约42%,其中投诉案件752件,同比增长43%,举报案件193件,同比增长40%;调解办结率达93%以上,为消费者挽回经济损失90余万元。



某超市被处500元惩罚性赔偿

3月17日上午,市民周女士到虹桥路维权工作室投诉,她在市区某超市购买一箱某知名品牌牛奶,小孩吃了后出现腹泻。她怀疑牛奶质量有问题。

虹桥路维权工作室立即展开调查,发现该箱牛奶中有3瓶外包装很脏,很像发霉。

3月19日,工作人员召集双方调解,厂方也派员参加。超市

方承认有3瓶(总价9元)存在发霉变质,原因可能是物流或储存不善导致。周女士要求超市方赔付医疗费、精神损失费等相关费用。

按照“新消法”第55条规定:经营者提供商品或服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的

价款或者接受服务的费用的3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

经工作人员调解,超市方赔偿周女士医疗费用319元,并根据“新消法”赔付500元作为补偿。这是“新消法”实施以来,我市首例引用该法对商家执行惩罚性赔偿。

责任认定难,汽车消费维权成本仍然高

日前,市民易先生在某4S店订购了一辆本田汽车,当时销售人员说这款车要一个月后才能提车。提车时,易先生对车辆进行全面检查,发现该车铭牌上标的生产日期距今已7个多月,根本不是所谓的新车(一般情况下,从出厂到销售不超过2个月),而是“库存车”。

易先生十分气愤。在要求退还订金被拒后,他向有关部门求助。最后,经工作人员调解,该4S店同意将汽车总价优惠1万元卖给易先生。

据介绍,自2013年10月1日起,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称“汽车三包”)正式实施,近半年来“汽

车三包”在保护消费者合法权益、规范汽车消费市场方面发挥了积极作用,但仍存在部分经营者规避减免三包政策、相关细节可操作性不强、鉴定仲裁难等问题。

“以前是商家、4S店说了算,现在有了‘汽车三包’,加上‘新消法’的实施,行业内部自律提高了,面对投诉,消费者话语权的的确逐渐被尊重。”12315消费者申诉举报中心主任张建国表示,“‘新消法’虽然规定‘由经营者承担有关瑕疵的举证责任’,但由于汽车消费金额大、信息不对称、缺乏具有公信力的第三方鉴定仲裁机构等原因,相关的责任认定很难,消费者维权成本仍

然很高,我们调解办结的难度也很大。”

据了解,目前,全国只有三四家有资质的汽车鉴定机构,汽车整车鉴定费用高、时间长,使绝大多数消费者望而却步。为此,我市成立了家用汽车消费纠纷调解中心,由19名汽车维修专家组成,免费为家用汽车消费领域提供相关鉴定服务,为调解汽车消费纠纷提供了一个判断平台。“但遗憾的是,这只是一个民间组织,它出具的鉴定结果,不具有相应的法律效力,不能作为法定依据。”张建国说。

据12315统计数据显示,一季度我市汽车类消费投诉案件达116起,同比上升50%。

消费。”他同时表示。

根据12315统计数据显示,“新消法”实施一个月来,相关部门未接到消费者对餐饮酒店“霸王条款”投诉。

市饭店餐饮协会一负责人表示,“新消法”实施以前,通过市场调节,我市各大餐饮企业在经营中已经开始注重接地气,注重大众化消费。“新消法”实施以来,行业协会鼓励企业厉行节约,要求企业依法、依规、依标,大部分企业进一步规范了自身的经营行为。

吃猪肉引发两起“闹肚案”

注意啊,肉要吃全熟的
购买要看保质期

■通讯员 王世霖 记者 项颖

吃了“全熟”的猪排拉肚子拉得虚脱,吃了猪蹄全家人进了医院。近日,市民王先生和蒋先生全家被“二师兄”给害苦了,到底是咋回事?

王先生自述:
吃了带血猪排进了医院

日前,我与朋友到市区万松东路一茶餐厅用餐,晚上回家后腹痛腹泻不止,跑厕所跑得人都虚脱了,家人看着不对劲,赶紧将我送往医院。经医生诊断,我是吃坏了肚子。

待病情稳定后,我开始回想到底吃了啥东西?思前想后,问题可能就出在猪排上。当时在茶餐厅点餐时,我要求猪排全熟,但送上来的是微带血丝的,我也没多想,就吃了。

第二天,我来到那家餐厅,希望得到赔偿。该店负责

人也表现得通情达理,愿意赔偿医疗费用500元。为了猪排闹腾了一个晚上,还搞得第二天不能上班,我觉得他理应再赔我精神损失费。

一提精神损失费,对方就有点不愉快了,跟我起了小争执,后来我向市市场监督管理局投诉。在执法人员的调解下,餐厅负责人表示愿意支付我1000元作为赔偿。

现在很多人喜欢到西餐厅用餐,点牛排、猪排类食物时一定要注意,免得吃了拉肚子。

蒋先生自述:
吃了猪蹄一家人送医

近日,我在南门菜市场附近一商铺购买了几袋包装好的猪蹄回家。晚餐时间,一家人大快朵颐。谁知当晚全家人开始闹肚子,出现腹痛腹泻,结果一家人进了医院。

除了我买的猪蹄,当晚所有的食材都是新鲜的。我怀疑那几袋猪蹄已经过期变质,或可能是包装袋出了问题,就到商铺讨说法。

但店主坚决否认是他家猪蹄变质导致我全家人闹肚子。他说:“买我们家猪蹄的又不是只有你,别人都没事,肯定是你吃了别的东西导致。”

双方争执不下,我就向12315热线投诉。经过执法人员现场调解,店主愿意支付我一家人的医疗费用,另赔付300元予以道歉。

市市监局提醒:
选购肉制品要当心

事后,执法人员表示,蒋先生一家闹肚子,没有确凿证据表明系食用猪蹄引起,但同时商铺也无法证明出售给蒋先生的那几袋猪蹄是在保质期内,且包装完好。从这个案例来说,其实也是提醒商家,要经常检查店内在售食品的保质期等,避免出现类似情况。

昨日,记者从市市场监督管理局了解到,近段时间接到好几起消费者吃坏肚子的投诉。市市监局提醒市民,在烹饪肉类或在外就餐时,一定要吃全熟的肉,选购肉制品时应注意以下几点:

看包装,目前市场上很多肉类食品都是真空包装,购买时一定要注意包装是否密封、无破损,尽量不要购买散装肉制品;看生产日期,由于产品存放时间越长,氧化现象就越严重,应尽量挑选近期生产的产品;看清储存温度要求,近期气温上升,肉制品容易变质,消费者最好到大商场、大超市去购买,这些场所所有正规的商品进货渠道,产品周转快,冷藏的硬件设施齐全;闻气味,闻闻气味是否正常,有无酸败腐臭异味,避免买到变质食品;保留购物、就餐收银条,作为维权时的依据。

多数餐饮企业降“门槛”

今年2月中旬,马屿工商分局对辖区内一家设定包厢最低消费的茶座处以6000余元罚款,此前已责令商家退还多收的125元。

那么,“新消法”实施一个月以来,我市餐饮单位设置包间最低消费标准、收取包间服务费、禁止自带酒水等饱受消费者诟病的“霸王条款”,是否已淡出消费者的视线?

近日,记者走访了我市多家餐饮企业,发现中档以上饭店普

遍未设最低消费门槛,在消费者自带酒水和使用包间等方面没有限制。

“此前,对结婚酒宴、喜宴等,一些酒店还会收取部分开瓶服务费,但如今渐渐趋少或不另外收取了。”市区一酒店有关人士表示,现在酒店并不阻拦消费者自带酒水。

“市区各大酒店基本已取消了包间最低消费,一些大的豪华包间主要通过预订方式,由酒店内部加以调配,且没有规定最低