

我省上半年消费维权报告显示,新《消法》实施以来—— “无理由退货”受理量涨了11倍

星报讯(盛青松 记者施超) 昨天,省工商局对外发布上半年全省消费维权报告,今年前6个月,我省各级12315机构共受理申诉举报咨询81280件,同比增长19%,其中申诉10337件、举报1455件、咨询66325件,其他3063件。报告显示,今年新《消法》实施后,我省消费者维权意识大大增强,申诉和咨询受理量明显增加。

从消费者诉求上看,上半年的申诉

问题主要集中在个人信息保护、售后“三包”、保险业、银行业和“无理由退货”五大热点领域。“‘无理由退货’成为新《消法》实施以来出现的投诉新热点。”省工商局相关负责人告诉记者,消费者和商家对新《消法》第24条的理解和认知各不相同,导致相关消费纠纷日益增多。据统计,截至6月底,新《消法》实施以来,我省共受理“无理由退货”问题46件,比去年同期增长了11倍。

在个人信息保护上,我省消费者主要反映购房、买车、贷款、举报等过程中的个人信息泄露问题,但此类投诉往往取证困难;售后“三包”方面投诉,以往集中在手机、服装鞋帽类商品,近年来家用汽车投诉逐步增多;保险业投诉方面,主要反映4S店、购车车票、旅游等强制购买保险问题;银行业方面,主要反映消费者在办理存款时被诱导或误导购买保险,以及银行代理扣款业务等。

宁绩、东九高速 年内有望建成通车

星报讯(金海礁 记者祝亮) 8月8日,省高速集团发布信息称,宁绩、岳武、宁千、东九、滁马、溧广、望东大桥及北岸接线等8个在建项目稳步推进,力争完成年初制定的目标任务。其中,宁绩高速力争建成通车,东九高速确保建成。

据悉,2014年,省高速集团投资建设的在建高速项目共384公里,计划完成投资110亿元。其中宁绩高速力争建成通车,东九高速确保建成。

今年1至7月份,省高速集团累计完成投资50.62亿元,占年度计划46.3%。其中,宁绩高速已经完成年度投资10多亿元,完成年度计划58.2%;东九高速概算投资5.5亿元,自开工以来已经完成投资4.73亿元,完成总投资85.5%。目前,该项目路面底基层完成58%,基层完成45%。

岳武高速安徽段概算投资52.58亿元,自开工以来已经完成投资30.56亿元,完成总投资58.1%。截至目前,该项目路基土石方完成94%;桥梁下部结构基本完成,梁板预制完成79%、架设完成67%;隧道开挖完成92.5%;涵洞、通道完成92%。

滁马高速已经完成年度投资10.39亿元,完成年度计划49.3%;溧广高速已经完成年度投资近4亿元,完成年度计划49.4%;望东大桥及北岸接线工程自开工以来已经完成投资20.32亿元和12.37亿元,分别完成投资40.3%和53%;宁千高速完成年度投资3.52亿元,完成年度计划50.4%。

滁马高速驷马河特大桥 实现半幅合龙

星报讯(金海礁 记者祝亮) 随着最后一方混凝土的浇注完成,建设中的北沿江高速滁(州)至马(鞍山)段关键性控制工程——全长1315米的驷马河特大桥左半幅桥体日前率先实现合龙。目前,该特大桥已完成总量70%,预计11月份完工。

滁马高速全长约83公里,是安徽省北沿江高速公路的一部分,也是安徽省规划的“四纵四横”高速公路网中“纵一”(徐州至杭州高速公路)和“横六”(扬州至武汉高速公路)的重要组成部分。项目起自滁州市来安县水口镇夹埂村附近,与规划的北沿江高速公路天长至滁州段衔接,终止马鞍山市和县姥桥镇,接马巢高速。项目于2012年11月动工,2013年6月全线特大桥开工建设。截至目前,滁马高速已经完成年度投资10.39亿元,完成年度计划49.3%,全线特大桥有望年内实现全部贯通。

案例一



购房合同起纠纷 首付款险些“打水漂”

今年6月5日,滁州定远县永康镇消费者董某与安徽某投资有限公司签订《商品房认购书》,购买一套商品房,并于当日交付首付款13万元,在第二天签订《商品房买卖合同》时,双方就合同中补充协议条款发生争议。

董某认为,附加条款中“如因买受人原因导致银行拒绝办理按揭贷款的,买受人应在出卖人通知之日起15日内以现金形式付清剩余房款”,不属于《商品房正式

合同》中的正式规定条款,要求投资公司退还其首付款,遭到拒绝后向12315中心投诉。经工作人员调解,开发商同意退还首付款。

【点评】工商部门工作人员认为,本案中的附加条款明显有失公平,违背了民事活动中应当遵循的自愿、平等、公平、诚信原则,消费者可以据此要求撤销合同,因此开发商应当退还消费者首付款。

案例二



电视购物不满意 消费者启用“后悔权”

今年6月,马鞍山消费者樊先生向12315中心反映,他在当地某电视购物平台上购买了一件商品,现要求按照电视购物“七日无理由退货”的制度退货,遭到商家拒绝。

马鞍山市工商局经过调查发现,消费者反映情况基本属实。工作人员向商家详细讲解了《消费者权益保护法》,最终商

家同意消费者的退货请求。

【点评】工商部门工作人员认为,这是一起由电视购物引发的消费纠纷案。新《消法》第25条第1款规定,“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售产品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由”,赋予了消费者“后悔权”。

案例三



电视机突然爆炸 工商调解获赔偿

今年6月12日,宣城市消费者仲先生在宣州区洪林桥镇购买了一台某品牌电视机。当天晚上,电视机在播放时突然爆炸并造成一些财物损失。仲先生拨打宣城市工商局12315投诉电话,请求工商部门帮助其协调处理。在宣州区市场监督管理局的工作人员的调解下,商家同意给消费者更

换新的电视机,并对其受到的损失给予适当赔偿。

【点评】工商部门工作人员认为,这是一起因电视机爆炸而引起的纠纷案。根据《消费者权益保护法》的相关规定,因电视机的质量问题导致使用时突然爆炸并对消费者的财产造成一定损害,经营者应承担相应的赔偿责任。

新《消法》实施后消费者投诉受理情况

投诉受理案件类型	2013年3月15日-6月30日	2014年3月15日-6月30日	增速
个人信息保护	19件	21件	+11%
售后“三包”	1373件	1274件	-8%
保险业	303件	382件	+26%
银行业	267件	351件	+32%
无理由退货	4件	46件	+1150%

安全隐患排查不到位,“老板”个人要受罚

省政府欲制定生产安全事故隐患排查治理办法

星报讯(钱亮 记者祝亮) 8月8日,记者从省政府法制办获悉,省政府正在制定《安徽省生产安全事故隐患排查治理办法》,欲明确生产经营单位对事故隐患排查治理的主体责任,细化事故隐患排查治理和治理措施,补充生产经营单位不履行事故隐患排查治理义务应当承担的法律责任。

办法草案规定,生产经营单位主要负责人是本单位事故隐患排查治理第一责任

人,其主要职责是:组织制定事故隐患排查治理规章制度;保障事故隐患排查治理的相关资金投入;定期组织事故隐患排查,消除事故隐患。

生产经营单位如果未建立事故隐患排查治理规章制度;或未按照规定建立事故隐患排查治理信息档案;或未按照规定定期报送事故隐患排查治理情况,安监部门或者其他有关部门将责令改正,可以处5000元

以上3万元以下的罚款,对单位主要负责人处1000元以上5000元以下的罚款。

生产经营单位如果未根据需要停止使用相关设施设备,或者局部停产停业,或者全部停产停业;未按规定及时报告重大事故隐患;在事故隐患排查前或者排除过程中未采取必要的安全防范措施,安监部门或者其他有关部门将责令改正,可以处1万元以上3万元以下的罚款,对单位主要负责

人处5000元以上1万元以下的罚款。

据悉,该办法草案的征求意见稿的起止时间为:2014年8月8日至8月28日。热心读者可以通过登录中国安徽网(www.ah.gov.cn)、省政府法制办门户网站(www.ahfzb.gov.cn);信函寄至合肥市长江中路221号安徽省人民政府法制办公室经济法处;电子邮件方式发送至 qianliang1992@sina.com 对征求意见稿提出意见。