七大投诉盲点 你知道吗

本报记者 赵松刚

盲点一：所有消费 都可投诉

根据《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)规定：消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。因此，非此对象的消费投诉不属消费者协会的受理范围。生活日常消费以外的消费纠纷，不在工商部门接受投诉之列。

盲点二：所有商品 都可投诉

两种情况下，购买的商品出现问题，投诉消费者协会不予受理。一种是超过保修期的商品。一种是使用不当、人为造成的损坏。所以，市民在进行投诉时，如果是已经超过规定保质期范围的产品，或者因为自身原因造成的商品损害，不在受理范围。

盲点三：消费欺诈 假一赔十

根据《消法》规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，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价款或者接受服务费用的一倍。也就是说，假一赔一，而不是假一赔十。对一些商家提出的“假一赔十”的噱头，其大多也只是以此吸引顾客眼球，难以履行承诺。

盲点四：精神赔偿 都能实现

《消法》第43条规定：经营者违反本法第25条规定，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。但如提出一些“过”的要求，消费者则应“三思”。

盲点五：消费相关 都可投诉

消费者丢物通常应及时向公安部门报案。当然，如果消费者在超市将物品交由存包处保管，领取时发现物品丢失，消费者协会则可介入调解。

盲点六：所有投诉 都要受理

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，有9种情况投诉不予受理：1、经营者之间购销纠纷；2、消费者个人私下交易纠纷；3、商品超过规定的保修期和保质期；4、商品标明是“处理品”的(没有真实说明处理原因的除外)；5、未按商品使用说明导致商品损坏或人为损坏的；6、被投诉方不明确的；7、争议双方曾经达成调解协议并已执行，没有新情况、新理由的；8、法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的；9、不符合国家法律、法规有关规定的。

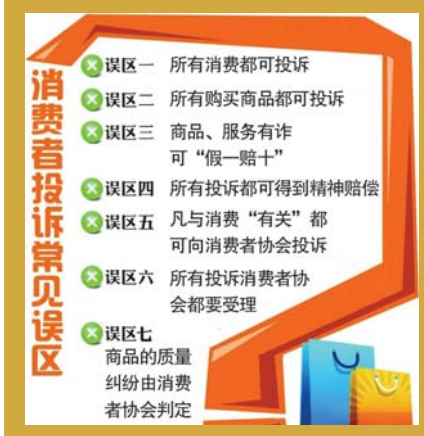
盲点七：质量纠纷 消协判定

涉及到质量鉴定的纠纷，只能到相关检测部门做出质量鉴定后，消费者协会才可以此为依据，借助法律规定，帮助消费者讨回公道。

对一些消费者在怀疑质量存在问题时，要求工商部门进行检测，并不合理，因为工商并无此职能。

误区

在处理消费投诉过程中，不少市民虽有理，却因为缺乏维权意识“有理说不清”。当然，一些市民对投诉也存在认知“盲区”，忽视了自身在维护消费权益方面的主体地位，造成不应有的损失和烦恼。记者采访基层工商所的工作人员，根据他们日常工作中接触到的事例，消费者的误区主要有七个方面。



问

3·15特刊

编辑：张亚男 组版：郭晓妮

相关链接 >>

投诉受理原则

消费者协会接受消费者的投诉，实行以地域管辖为主、级别管辖为辅的原则：

(一) 对消费者的投诉，由被诉方所在地的县级消费者协会或下属分会处理；被诉方所在地与常住地不一致的，由常住地县级消费者协会或下属分会处理。

(二) 案情涉及两个县级辖区以上的，由共同的上一级(市级或省级)消费者协会处理。

(三) 案情涉及两个市级协会辖区以上的，由省消费者协会处理；省消费者协会对已受理的投诉可以委托辖区内与案情有关联的任何消费者协会处理。

(四) 省消费者协会收到的来信及网上投诉案件可以直接转到当地消费者协会处理，对重大、疑难的投诉案件可以直接受理。

(五) 外籍消费者投诉国内经营者的，由被诉方所在地县级消费者协会处理；省内消费者在上海、江苏、香港、澳门地区消费引发的争议，可以向消费者所在地消协投诉。

投诉的内容

消费者投诉可以采取电话、信函、面谈、互联网形式进行。但无论采取哪种形式，都要有以下内容：

(一) 投诉方及被投诉方基本情况。投诉方的姓名、地址、邮编、联系电话等；被投诉方的名称、地址、邮编、联系电话等，消费者委托代理人进行投诉的，应当向消费者协会提交授权委托书；

(二) 具体的投诉内容。损害事实发生的过程及与经营者交涉的情况；

(三) 具体的证据。消费者有义务提供与投诉有关的证据，证明购买、使用商品或接受服务与受损害存在因果关系。消费者协会一般不留存争议双方提供的原始证据(原件、实物等)；

(四) 具体的投诉请求；

(五) 投诉的日期。

潍坊学大教育
【办学许可证号：教民13707017000380号】 招生广告编号2011008
山东艺术学院老教协（潍坊地区） 艺考生文化课定向辅导机构
山东体育学院（潍坊地区） 体育特长生文化课定向辅导机构
海之魂艺术学校（潍坊地区） 文化课定向辅导机构
1个孩子1套方案 专属教师 定向辅导
热烈庆贺寿光1600平方米旗舰校区隆重开业！
60天完胜2012中高考
一对一优培课程加系列讲座 4大精品专题 2个月助您高效冲刺中高考！
优培优辅 高效提升
震撼出击，解析命题规律，把脉考试动向，制定黄金套餐计划
抢先提升，步步为赢，优培优辅，梦圆中高考！
★ 中/高考冲刺学习黄金套餐、预约抢定中
学大1对1精品专题--初、高中毕业班学科知识精讲系列
精准分析 点拨荟萃--初、高中毕业班考试重难点精讲系列
步步为赢 巧应考试--中高考考前答题技巧精讲系列
全程督导 指引导航--中高考命题趋势把脉 讲座指导（38个专题）
2012年中高考应试宝典+中高考预测8套密卷
密卷研发团队严格按照中高考命题组模式：一线教师+教研员+名牌大学老师，全部由各省市各大名校的特、高级教师，教研员，以及各大名牌大学的专家组成，直击2012年中高考。题题皆为精华，真正做到必考点的覆盖、命题规律揭秘、命题趋势预测，是众多名师集体智慧的结晶，让考试少走弯路，达到事半功倍的效果。
艺体生/军考生 文化课 定向专辅
针对艺体生特殊学习现状，精准研发艺体生专用教学大纲，制定艺体生专用教学计划，全面测评，适时调整，优秀师资，高效课程，循序渐进，一课一得，讲练考相结合，注重巩固，点点过关，注重落实，帮助艺体生短时摆脱学习无状态，成绩无起色的状况，笑对2012高考大战！
解析高考成功要素 制定中高考黄金套餐计划 高三一模考试试卷免费分析
考前能力突破训练 学生考试心理专项辅导 资深教师一对一试卷点评免费预约
咨询热线：114转潍坊学大教育(电话实名) 0536-6102121 6102112（奎文） 0536-225525 2225526（高新）
寿光校区：寿光市人民广场东侧中央华府17-7、8号 电话：0536-5285881 5286881 九龙山校区：潍坊市奎文区新华路九龙山庄金水苑
高新校区：潍坊市高新区东方路与福寿街交叉口向南100米路东怡景公寓门头6-7号
奎文校区：潍坊市奎文区虞河路与福寿街交叉口盈隆广场1-12F
四大校区 供您就近选择！