24小时热线 96706315 315 您关注的就是我们要报道的 维权周 特别行动 齐鲁晚报

3·15消费维权之变

从极端投诉到理性维权

本报记者 仲爱梅

▶今年我省举办的3·15活动,成为商家展示形象和提供服务的平台。

本报记者 仲爱梅 摄

对于中国消费者而言,“3·15”早已经不再陌生。

自1987年中国消费者协会被国际消费者联盟组织接收为正式成员开始,每年的3月15日,中国消费者协会及地方各级协会都会联合各有关部门共同举办大规模的宣传活动。

在消费者心目中,“3·15”已经成为“消费维权”的代名词。在相当长的一段时间里,“3·15”被人们与“打假”和“曝光”放在一起,以至于一提到“3·15”,就会出现两种极端反应:消费者高兴,商家头疼。

不过,在“消费维权”的大主题下,20多年来,投诉热点却不断变化,维权手段和途径也越来越多,维权不再只是“3·15”,帮助消费者维权、受理投诉也不再是“3·15”的唯一内容。

活动内容在变>>

消费者“出气台”成商家“服务台”

3月13日,济南舜耕国际会展中心,2011年山东3·15国际消费者权益日纪念大会暨名优商品(服务)和名优企业形象博览会在这里举行,原来主要受理消费者投诉的3·15活动成为企业展示形象的舞台。

在相当长的一段时间里,“3·15”被人们与“打假”和“曝光”放在一起,以至于一提到“3·15”就会出现两种极端反应:消费者高兴,商家头疼。

“3·15过去一直被看做是消费者维权的重要阵地,很多人都会选在这一天来维护自己的权益。我记得,当时经常有消费者抬着农机等商品直接到现场投诉。”山东省消协副秘书长周海亮回忆说,这种情况到2000年以后才逐渐发生改变。

“企业的诚信和服务意识增强了,3·15活动也从过去的以投诉、曝光为主转向为消费者提供服务。”周海亮告诉记者。

“如果说过去3·15活动现场的氛围通常显得比较沉重和火爆,那么现在,3·15慢慢开始变得和谐了。”周海亮认为。

资深媒体人方先生对此也深有体会。“上世纪90年代我做记者的时候,每年3·15都忙得很,各种投诉满天飞,活动现场俨然成了消费者的‘出气台’,3·15这一天也成了很多企业的‘受难日’。而现在,每年3·15期间,消协、工商、质监等各个部门虽然还是会举办一系列相关活动,但现场的火药味儿却少了很多。”他说。

从投诉到服务、从火爆到和谐,在周海亮看来,“3·15”正在回归其本来面目。

投诉热点在变>>

榜单上频现新面孔

2010年,山东省消协公布的年度十大投诉热点,其中对网络购物和快递类服务等的相关投诉增幅最大,同比分别增长了169.1%和42.07%。

“消费者投诉的热点往往也是消费的热点,反映着经济发展和社会进步的脉络。”山东省消协副秘书长周海亮认为。

梳理消协历年公布的投诉热点不难发现,一些曾经的投诉热点如今已经或正在淡出人们的视线:上世纪90年代,与鞋类有关的各类投诉几乎每年都在万件以上。而到2010年,与服装鞋帽相关的所有投诉才4791件,数量大幅下滑。摩托车也曾经是投诉榜上的“大户”,2000年最高峰时年投诉量接近4000件,其后便逐年减少,到2010年仅为626件。

与摩托车投诉量逐年减少形成鲜明对比的,则是汽车投诉量的递增。2010年,省消协受理消费者有关汽车商品的投诉为1425件,较上年同比增长了22.42%,成为十大投诉热点之一。

新的消费热点催生新的投诉热点。根据消协发布的统计数据,近年来,与汽车、房屋、电信、旅游、教育、美容、健身、预付款办卡消费以及互联网、快递服务等相关的各种投诉,正在成为投诉榜单上的常客。

“以家用电器为例。以前3·15现场经常有消费者抬着大电视前来投诉,反映显像管存在的问题等等,但是现在这种情况已经很难看到了。”周海亮表示。

投诉渠道在变>>

维权不只3·15

洗衣卡一不小心过了期怎么办?根据商家的规定,洗衣卡“过期作废”,王女士却不想就此自认倒霉,并在消协的介入下成功拿回了卡内余额——76元钱。

“‘过期作废’看上去理直气壮,但其实是典型的霸王条款,是商家单方限制了消费者的权益。”山东省消费者协会投诉部副主任牟刚表示。

“从1986年省消协成立到现在,20多年过去了,应该说,消费者的维权意识已经有了很大提高,对侵权行为的投诉、举报与过去相比有很大进步。”牟刚认为。

在省城某大型商贸流通企业客服部任职达15年的许女士也坦言,过去很多消费者因为怕麻烦,再加上担心投诉无果,白白浪费时间,一些小的质量和服务方面的问题干脆就不追究了,“睁一只眼闭一只眼”;而现在,消费者的维权意识明显增强,对于不满意的消费体验一定会投诉。

然而,从消协提供的数据来看,近年来消协受理顾客投诉情况并没有逐年上升,反而呈现逐年下降态势。周海亮告诉记者,保护消费者合法权益是全社会的共同责任,除了消协公布的“12315”投诉举报热线外,包括质监、物价、卫生、建设、交通、教育等在内的很多政府部门也都设立公开监督投诉电话,处理消费者纠纷。“维权不只3·15,天天都是3·15。”

今年3·15投诉很平淡

三天受理各类投诉260件

本报济南3月15日讯(记者 仲爱梅 通讯员 王致远) 2011年山东3·15国际消费者权益日纪念大会暨名优商品(服务)和名优企业形象博览会15日在济南落幕,现场咨询、投诉情况显示,今年3·15期间消费者现场投诉的案件比往年明显减少,共解答消费者咨询1800余人次,受理消费者投诉260件,现场处理投诉60件。

统计显示,商品房买卖、家具、家庭装修以及家用电器、美容及售后服务等成为消费者咨询和投诉的主要内容,从投诉性质上看,也以一般性投诉为主,无重大、疑难及群体性投诉发生。

“投诉数量下降一方面能够说明消费者的维权意识在进一步增强,消费观念更加理性;另一方面,有关企业和行业的自律意识和诚信意识在逐步提高,各级工商、消费等部门对消费者权益保护的依法监管力度进一步加大,不用非要等到每年的3·15才解决问题。”省消协相关负责人认为。

小资料

国际消费者权益日

1983年,国际消费者协会把每年的3月15日定为国际消费者权益日。

中国消费者协会于1984年12月经国务院批准成立,是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全体性社会团体。

1987年9月,中国消费者协会被国际消费者联盟组织接收为正式成员。从这一年开始,每年的3月15日,中国消费者协会及地方各级协会也都要联合各有关部门共同举办大规模的宣传活动。

让您心动
咨询电话:400-716-7265 053-5181111

齐鲁分类招聘
全省17地市 同步发布 10元/字
广告发布热线:0531-67886618/28/38

综合招聘
技工招聘
综合转让
医院招聘
招生培训
国际剑桥推拿学校
司机招聘
汽车销售转让
机械设备
文教招聘
学校聘工作人员
公告声明
日吃结巴矫正

山东科技防卫学院特警中专招生
电话:0531-87110639 联系人:高老师

日本进口造纸机设备转让

深股(002221-002480)
个股简评 仅供参考
据此操作 风险自负