

# 烟台成立消费维权法庭

设立在福山工商分局,宣判结果具有法律效力



消费维权法庭揭牌仪式现场。 记者 秦雪丽 摄

□通讯员 姜黎明  
□记者 秦雪丽 报道

本报1月7日讯 7日,烟台首家消费维权法庭在福山区揭牌。该法庭主要受理通过消协部门难以调解的消费纠纷,将消协调解与司法调解相结合,开创了烟台消费维权工作的新局面。

7日,记者探访了消费维权法庭,该法庭经福山区人民法院批准,设立在福山工商分局三楼,专门审理消费纠纷案件。该法庭设审判长1名、审判员1名、人民陪审员2名。其中,审判长、审判员由福山区法院工作人员兼任,人民陪审员由福山消协工作人员兼任。

“近年来,消费纠纷范围越来越广,电脑、汽车、医疗、商品房等金额较大的消费纠纷时有发生,并已成为目前消费维权的热点和难点。”烟台市消协秘书长王光辉介绍,消协作为一个社会团体,在调解纠纷的过程中存在一定局限性,缺少强制力。

也就是说,在调解中,如果一方拒不接受调解,或不履行调解结果,往往造成调解的终止,投诉人只能通过诉讼方式解决。而诉讼程序繁琐,消耗时间长,不少消费者嫌麻烦,只能自认吃亏。

面对消费维权的难题,消协调解与司法调解如何对接显得尤为重要。经过福山区人民法院与福山区消费者协会多次讨论、研究,双方就消费纠纷调解对接问题取得了一致意见。2012年12月10日,福山区人民法院下发了《关于设立消费维权法庭的通知》,明确了福山区消费维权法庭的受案范围、工作职责、组织机构等情况。烟台首家消费维权法庭在福山区正式成立。

“相对于消协调解,消费维权法庭的宣判具有法律强制性,相对于法院诉讼程序,这个法庭又具有省时省事的优点。”福山工商分局消保科科长栾晓青说,消费者就消协调解不成的消费纠纷,可以直接通过消协提出诉讼申请,由消协向消费维权法庭移交有关资料,省去了诉讼费。

“目前,这个消费维权法庭只是一个试点。”栾晓青说,因为受辖区管理的限制,目前,这个法庭只能接受福山辖区的消费纠纷。

这个消费维权法庭的身份性质是什么?对此,烟台市消费者协会秘书长王光辉形象地说,它更像法院法庭设立的一个办事处,是一个法庭,不过是专门围绕消费纠纷的法庭而已。

这个消费维权法庭还具有多种优点。烟台市工商局局长安立介绍,2012年,烟台市各级消协组织全年共受理消费者投诉4028起,处结3929起,处结率达到97.5%,挽回经济损失458万元,接受咨询电话61276人次。从投诉基本情况看,80%以上为质量问题的投诉。“在投诉中,我们也遇到很多难题。”烟台市消协部门一位工作人员介绍,消协是一个社会团体,在处理投诉中,只能扮演协调的中间人,缺少强制力。尽管大部分被投诉方自觉配合,但也有部分商家摆

出一副“奈我如何”的姿态,甚至拒绝接受调解。

就算调解成功,一些不良商家却玩起“赖账不认”,不按答应承诺赔偿。他曾经遇到过不少这样的案例。“对于对方的反悔,我们也很无奈,最终只能建议消费者走法律程序。”而消费维权法庭的宣判结果具有法律效力,具有强制执行力度,更能保护消费者合法权益。

另外,相对于一般的法律诉讼程序,消费维权法庭具有省事省时的优点,因为种种原因,消协部门实在调解不了的,可直接将转到消费维权法庭,消费者还能省去诉讼费用。减少了很多麻烦,在诉讼材料整理上,消费维权法庭工作人员都会给予全程指导,并给于法律援助。

本报记者 秦雪丽

## 消费维权法庭有啥优点?

这个消费维权法庭的身份性质是什么?对此,烟台市消费者协会秘书长王光辉形象地说,它更像法院法庭设立的一个办事处,是一个法庭,不过是专门围绕消费纠纷的法庭而已。

这个消费维权法庭还具有多种优点。烟台市工商局局长安立介绍,2012年,烟台市各级消协组织全年共受理消费者投诉4028起,处结3929起,处结率达到97.5%,挽回经济损失458万元,接受咨询电话61276人次。从投诉基本情况看,80%以上为质量问题的投诉。“在投诉中,我们也遇到很多难题。”烟台市消协部门一位工作人员介绍,消协是一个社会团体,在处理投诉中,只能扮演协调的中间人,缺少强制力。尽管大部分被投诉方自觉配合,但也有部分商家摆

出一副“奈我如何”的姿态,甚至拒绝接受调解。

就算调解成功,一些不良商家却玩起“赖账不认”,不按答应承诺赔偿。他曾经遇到过不少这样的案例。“对于对方的反悔,我们也很无奈,最终只能建议消费者走法律程序。”而消费维权法庭的宣判结果具有法律效力,具有强制执行力度,更能保护消费者合法权益。

另外,相对于一般的法律诉讼程序,消费维权法庭具有省事省时的优点,因为种种原因,消协部门实在调解不了的,可直接将转到消费维权法庭,消费者还能省去诉讼费用。减少了很多麻烦,在诉讼材料整理上,消费维权法庭工作人员都会给予全程指导,并给于法律援助。

本报记者 秦雪丽

### ●受案范围:

消费维权法庭的成立将最大限度地法律援助体系与消费维权体系有机结合,但这一法庭在案件受理上,也有自己的标准,且只专注于消费纠纷。具体包括以下6部分。

1.消费者因生活需要购买、使用商品或在接受服务时与商品经营者、生产者发生的消费纠纷。

2.消费者协会及“12315”申诉举报中心调解未达成协议的。

3.农民因农业生产需要购买、使用农业生产资料时与经营者发生的产品质量纠纷。

4.经营者无理拒绝调解或故意拖延的。

5.经营者拒不执行已达成调解协议的。

6.其他消费纠纷。

消费维权法庭的成立将最大限度地法律援助体系与消费维权体系有机结合,但这一法庭在案件受理上,也有自己的标准,且只专注于消费纠纷。具体包括以下6部分。

1.消费者因生活需要购买、使用商品或在接受服务时与商品经营者、生产者发生的消费纠纷。

2.消费者协会及“12315”申诉举报中心调解未达成协议的。

3.农民因农业生产需要购买、使用农业生产资料时与经营者发生的产品质量纠纷。

4.经营者无理拒绝调解或故意拖延的。

5.经营者拒不执行已达成调解协议的。

6.其他消费纠纷。

# 案例分析帮您出游无忧

看看去年典型案,再遇类似纠纷不用愁

□通讯员 王忠杰  
□本报记者 王红

近日,烟台市旅游质监所从2012年接到的诸多旅游者投诉案件中筛选出比较典型的纠纷案件,并作出明确的提示分析,为消费者和旅行社今后的类似纠纷处理提供借鉴。

### 旅行社有告知义务

**案例:**去年10月份,市民房女士一行3人报名参加了某旅行社组织的华东五市双飞六日游,但旅游启程时房女士发现,实际安排她们旅游行程的成了另一家旅行社,并且事先也未告知她们更换旅行社事宜。此外,在旅游过程中,房女士对安排的住宿也非常不满。旅行结束后,房女士就此事向烟台市旅游质监所投诉。

**提醒:**根据《旅行社条例》第二十九条规定,“旅行社在与旅游者签订旅游合同时,应当对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明。”未征得旅游者的书面同意,旅行社不得擅自将旅游者委托给其他旅行社接待。

**处理:**烟台市旅游质监所给出调处结果,旅行社给房女士3人每人350元的赔偿。

### 宣传用词含糊误导人

**案例:**市民王女士去年9月在某网站上团购了烟台一旅行社组织的泰国六日游,网上报价是3600元,并且节假日通用。但王女士在与旅行社沟通并预约国庆期间进行消费的时候,却被告知需要每人再加300元,并说在网上已作出表明。王女士仔细查看才发现,该网站的广告中夹杂着一行隐约小字:“发团时间9月21日-26日,其他时间为周末发团,需到店内另付300元”。无奈之下王女士只得照办。旅行结束后,王女士对此事进行了投诉。

**提醒:**旅行社在互联网进行宣传时,应载明名称、法定代表人、许可证编号、业务经营范围及真实准确的旅游服务信息,否则旅游者可以进行投诉举报。

**处理:**鉴于旅行社在网上打出的广告非常含糊,容易给消费者造成一定的误导。而且旅行社做的宣

传广告属于单方告示,未向旅游者做出明确说明,又对旅游者做出了不公平、不合理的规定。依据《消费者权益保护法》及旅游法规,质监所要求旅行社退还王女士补交的300元。

### 旅行社不得擅自减少行程

**案例:**市民姜先生一行6人于国庆期间报名参加烟台某旅行社的散拼泰国六日游,此次行程游客要在上海集合,然后中转飞泰国,但团内3名旅游者因飞机晚点致使所有旅游者行程延误1天,原计划中第1天的行程取消。姜先生因不满对旅行社提出投诉。

**提醒:**旅游过程中旅行社与客人事先已经签订旅游合同,双方应严格履行合同约定,非因不可抗力发生或征得旅游者书面同意,旅行社不得擅自减少或改变原定行程安排。

**处理:**旅游质监所责令旅行社退还姜先生等每人500元。

## 利率下调房贷月供不减反增

银行称由系统升级造成,下月将恢复正常

□记者 李娜 报道

本报1月7日讯 “去年降了两次息,还款额应该少一些,怎么银行短信通知还款数却多了?”6日是刘先生每个月房贷的扣款日,然而,新年还款额非但没有增加还比去年多了17块钱。

去年4月,刘先生在农业银行办理了房贷业务,贷款19万元,按照等额本息的方式还款。去年他每个月都是按照2245.68元还款,今年1月1日,他收到还款通知数额却是2263.07元。“这超出了我的预期,不仅没比去年还款数少,还多了17块钱。”

2012年6月,央行将5年期以上贷款的利率从7.05%降低到6.8%,7月份,再下调到6.55%。对于房贷客户来说,去年6月份以前办理的房

贷,从今年1月1日开始,贷款利率将从7.05%变为6.55%,下调幅度为0.5个百分点。根据合同约定,银行从新一年1月1日起对客户的剩余贷款金额、期限等进行重新测算,得出新的月供额。“如此计算,还款的总利息减少,分摊到每个月的钱应该减少才对。”刘先生说,周围也有朋友遇到了这个问题,怎么计算也算不出多的钱是哪里来的。

中国农业银行火车站支行信贷人员说,房贷1月份的还款额增加,是因为跨年系统升级造成的,2月份将恢复正常。该工作人员解释说,经过两次降息,房贷客户应还的利息的确减少了。“1月份多出的那部分钱款属于本金部分,利息没有增加。有疑问的客户可以到办理贷款的网点,打印还款明细。”