

城区消费者维权又多一条路

张店区人民调解委员会成立,委员会成员首次纳入普通消费者

本报3月10日讯(记者 张汝树 通讯员 刘蓓) 10日上午,张店区消费纠纷人民调解委员会正式成立。据了解,人民调解委员会由张店区消保委牵头,包括企业、餐饮单位、商场等商家代表和普通消费者组成。随着该委员会的成立,人民调解将成为消费纠纷调解中的一大主力。

据了解,人民调解委员会的主要任务是调解消费纠纷,防止矛盾纠纷激化;开展法制宣传教育,加大对消费者维权政策法规的宣传;向有关部门反映消费纠纷和调解工作情况,对调解不成的纠纷,疏导当事人依法理性维护自己的权利。

“人民调解委员会调解范围主要是,因商品或服务质量问题,造成人身伤害或重大财产损失的复杂疑难消费纠纷;群众反映强烈,社会影响大的重大消费纠纷;法院委托进行调解的消费纠纷;其他符合人民调解受理条件的消费纠纷。”工作人员介绍说。

据介绍,调解的实施主要包

括“受理”、“调解”和“调解协议”三部分。“在受理阶段,调解委员会依据消费者申请受理本辖区内的消费纠纷,征得当事人同意后可主动介入消费纠纷的调解,但是法律法规另有规定的除外。”工作人员介绍,“调解阶段,人民调解委员会指定一名人民调解员为调解主持人,根据需要由两名以上人民调解员参加调解;对于当事人对调解主持人提出回避申请的,由消费纠纷人民调解委员会研究决定。”消费纠纷人民调解委员会在向双方当事人询问纠纷事实和情节,了解双方的要求及理由后,根据纠纷性质、难易程度开展说服疏导工作。当调解成功后,应当制作书面调解协议,调解不成功的,也要做好后续告知工作,努力防止矛盾激化。

“人民调解委员会的成立有利于化解消费领域矛盾纠纷,健全完善社会矛盾多元调解体系,更好地维护市场经济秩序,促进社会和谐稳定。”张店区消保委工作人员介绍说。



▲10日上午,张店区人民调解委员会挂牌成立。 本报记者 张汝树 摄

人民调解、行政调解、司法调解——

“三调联动”让消费者一条龙式维权

本报3月10日讯(记者 张汝树 通讯员 刘蓓) 10日上午,张店区人民调解委员会成立的同时,张店区司法局、工商局和消保委也同时决定建立人民调解、行政调解、司法调解组成的“三调联动”合理化解纠纷机制,消费者维权的途径得到了进一步的扩展。

“消费争议具有多发性、经

常性和复杂性的特点,如果处理不当容易引发矛盾纠纷激化,导致社会治安案件、群体性上访、甚至刑事案件。”张店区消保委工作人员介绍说,因此整合人民调解、行政调解、司法调解三种资源,构建有机对接的三调联动机制,有利于妥善化解好此类纠纷。

据介绍,三调联动机制建

立后,经人民调解委员会调解达成的调解协议,可以向人民法院申请司法确认,一旦经过确认,当事人可以向人民法院申请强制执行。人民调解、司法确认按照法律规定均不收取费用,因此可以有效节约司法资源,大大减轻消费者的维权成本。

“对于消费纠纷,立足于

优先调解的方式处理。当该消费纠纷无法通过行政调解、人民调解解决时,相关部门将积极引导当事人依法、合理表达诉求,主动将其引入诉讼程序,并在诉讼中确保司法调解贯彻于案件审理的各个环节,将有利于最大限度地化解消费纠纷。”工作人员介绍到。

链接

消费维权有了专家顾问

随着社会经济的发展,消费维权工作也呈现出专业化、综合化,社会化的特点,为了提升张店区消费者权益保护委员会的维权服务水平,消保委聘请了10大律师事务所的专家成立了“张店区消费者权益保护委员会消费维权专家顾问团”,目的是充分利用专家学者的专业知识和奉献社会的爱心,协助开展消费维权工作,参与对消费者权益保护工作中出现的热点、难点问题的研究,加强信息互通,适时提供专业支持,及时向社会发布消费提示。

婚宴喝啤酒中毒 找商家索赔遭拒

本报3月10日讯(记者 张汝树 通讯员 李永斌 张敏) 3月6日,消费者石先生把写有“公平执法、造福百姓”的锦旗送到临淄工商分局12315申诉举报中心工作人员手中,以表达感激之情。

据了解,去年12月份,消费者石先生来到临淄工商分局12315申诉举报中心进行申诉称,去年10月份他儿子订婚,为宴请宾朋,从临淄区东高生活区一超市购买某品牌啤酒10箱,喝了该啤酒的客人事后均出现恶心、呕吐等症状,严重者出现腹泻。

事后石先生发现,该批啤

酒内均有絮状沉积物,所以怀疑该批啤酒有质量问题,遂找到商家进行交涉,要求赔偿损失。但商家却将此事推到经销商那里,2个月过去了,他虽多次与商家及经销商交涉,至今没有说法。于是,便来到临淄工商分局投诉,要求予以处理。

临淄工商分局12315申诉举报中心工作人员了解事情经过后,及时与商家、经销商进行了联系,对事情进行了详细调查。经销商不承认啤酒有质量问题,双方分歧很大。工商人员多次与双方进行沟通,最终经销商同意一次性赔偿消费者石先生4000元。

担心调解协议难落实 法院工商联手帮确认

本报3月10日讯(记者 张汝树 通讯员 安宝哲 李迎军) 近日,记者从从周村区法院获悉,周村的李先生从陈某处购买的手机存在话费异常情况且涉嫌伪造入网许可证,工商部门调解,要求陈某退货并返还李先生购机款,赔偿其经济损失,但双方都担心该协议不能落实,最后,工商联合法院裁定了此次调解结果。

去年4月,李某在陈某处购买手机一部,后因该手机话费异常且涉嫌伪造入网许可证,李某要求陈某退货、返还购机款,并补偿经济损失500元。

今年1月2日,双方在消保

委的主持下达成调解协议,该协议约定由陈某对手机作出退货处理并返还购机款830元,支付李某经济损失550元。但事后,双方都对达成的调解协议心存担忧,李某担心陈某不履行,陈某则担心李某日后再次索取赔偿。

近日,在消保委指引下,李某与陈某共同向周村区法院申请确认其达成的调解协议,周村区法院经细致审查后,当天裁定调解协议有效。“法院司法确认不仅方便,而且不收费,给我们的协议履行上上了一道强有力的保险。”,双方手拿着周村法院司法确认决定书表示说。

群众举报坑人农资

23袋假化肥被查扣

本报3月10日讯(记者 张汝树 通讯员 丁来国 李西成) 近日,沂源县工商局西里工商所根据群众举报,成功查处一起销售假冒化肥的案件。

7日,西里工商所接到某化肥生产厂家投诉举报,称在西里工商所辖区内发现有销售假冒该公司的化肥的行为。

接到投诉后,执法人员与厂家技术人员立即行动,根据投诉人提供的线索赶赴现场进行检查。经过执法人员的认真排查,在辖区一农资经营户门头发现23袋该品牌化肥。

厂家技术人员从包装外观、化肥色泽对这些化肥进行了初步鉴定,认定涉嫌假冒,执法人员当即依法对假冒产品进行了查扣。

本报开3·15维权专栏

邀您诉说被绑架的消费

本报3月10日讯(记者 张汝树) 为借3·15更好地服务民生,本报开设《倡导厉行节约,推动科学消费——一起说说被绑架的消费》3·15维权专栏,市民可通过热线电话、微博等方式反映生活中遇到的消费侵权事件,本报将联合相关部门,维护您的合法权益。

欢迎广大市民踊跃提供各类新闻线索,本报还将根据线索的价值大小,给予不同的奖励。

您可以通过以下联系方式向本报反映问题,本报维权热线15006530515、18764317262,办公电话2272168,本报热线118114,本报新浪微博@齐鲁晚报今日淄博。

本报邀您计量所里长见识

两天来已有十余名市民报名,报名热线继续为您开通

本报3月10日讯(记者 罗静) 3·15期间,本报将举办一系列市民体验活动。让市民了解与日常生活息息相关知识,掌握部分选择商品的小窍门。3月12日,活动第一站,本报邀您参观市计量测试所。

自3月8日,本报募集市民参观市计量测试所的消息一经刊登,短短两日之内,不少市民

都打来电话询问相关事宜,到目前为止,已有10名市民确认报名参加,本报报名热线将继续为您开通。

电表、水表、燃气表、热量表等是衡量居民家用消费的基本量具。每年冬天总是有不少市民到市计量测试所检验自家的电表、燃气表等是否准确。那么,您对自家的电表、水表等有

怀疑吗?12日,市计量测试所将为您现场演示水表、电表、燃气表等是怎么检定的。

春天来了,夏天也不远了,爱美的女士多会选择一副漂亮的太阳镜遮挡刺眼的阳光。但是选择一副好的眼镜是很重要的。劣质眼镜树脂基质不纯,可引起视物变形或眩晕。色散效应大,易致视疲劳。那么,如何

才能选择一副好的眼镜呢?12日,参观市计量测试所时,工作人员将为您现场解答。

现本报携手淄博市计量测试所向社会征集15名热心市民,于12日上午9:00参观市计量测试所,预报名从速。

市计量测试所地址:张店共青团西路与西五路路口。 报名电话:18764317262。