



省工商公布消费者投诉维权案例 假名牌泛滥，鞋帽服饰问题居首

如果你有消费投诉或希望分享维权故事，请@三湘财富俱乐部

3月11日，省工商局举行12315社会开放日活动，并公布了2013年春节期间12315检测数据以及典型案例。

今年春节期间，服装鞋帽和互联网消费成为消费者投诉最多的领域，省工商局相关负责人提醒消费者，在遇到消费问题时，一定要保留凭证，敢于维权。

■记者 肖祖华 通讯员 许英

【案例】 超市购物乘电梯摔伤 获赔2万余元

张家界市的李奶奶年近七旬，在某购物中心购物乘电梯的时候，由于电梯口人多拥挤，导致老人摔倒，头部受到猛烈撞击，李奶奶在与超市协商未果后，向工商部门寻求帮助维权。

工商部门表示，按照《消费者权益保护法》第十八条和第四十一条规定：“对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明或者明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”；“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用”。

经工商部门调解，该购物中心向受害人家属道歉，并支付治疗费、误工费等两万余元。省工商局相关人士表示，消费者在碰到相关纠纷的时候，可以首先与商家协商，协商不成可以找当地工商部门帮助维权。

【数据】 鞋帽服饰、食品、网购 成投诉热点

在12315的监测数据中，鞋帽服饰、食品、网购成为消费者投诉的热点。

在春节期间，全省工商

系统12315机构受理电话、短信、来人来访2024件，与去年同期相比上升14.41%，其中，咨询1398件，申诉223件，举报31件，为消费者挽回经济损失20.86万元。其中，长沙市共接待消费者咨询、申诉、举报390件，比去年同期下降了36.9%。

在所有的商品申诉案件中，服装鞋帽超越食品占据第一位，食品、通讯产品分列二三位；而在服务类中，互联网排名第一，餐饮住宿、交通运输分别排名二三位；而在举报类案件中，食品、烟酒依旧是商品中被举报最多的，而餐饮住宿则是服务类被举报最多的。

【分析】 傍名牌、假名牌、 货不对板严重

为什么在春节期间鞋帽服饰、互联网会成为被申诉最多的商品呢？

省工商局消保处相关负责人表示，这是年底经济的集中体现，中国人在春节期间有添置新衣物的传统习俗，而随着网络生活的日益发展，互联网消费也成为年底消费的重要途径。该负责人表示，就全年来看，食品还是消费者最为关注的，服装鞋帽、网购等也在消费者申诉举报排名前十。

该负责人告诉记者，在服饰鞋帽的申诉中，品牌假冒、傍名牌、售后服务、产品质量问题是最为突出的问题；而在互联网购物中，存在问题主要是钓鱼网站、货不对板、快递速度太慢等。

！ 提醒

实体店购物注意保留凭证

上述负责人表示，在日常的维权过程中，经常遇到事实存在，但是维权困难的情况，主要是因为消费者没有保留消费凭证。

她提醒消费者，在实体店进行消费的时候，首先要尽量选择正规的商场、超市进行购买，商品质量相对有保障；其次，消费者在碰到问题的时候，要敢于维权，如果消费者在碰到消费欺诈的时候都敢站出来维权，无良商家就无立足之地；最后，一定要记得保留消费凭证，以方便日后维权。

！ 互动

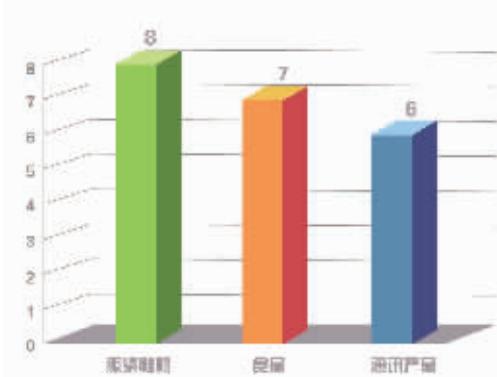


更多维权细节，
“扫一扫”便知。

如果你的权益受到了损害，或者发现了假冒伪劣产品生产、销售的窝点，可以拨打0731-84329965或者登录新浪微博@三湘财富俱乐部，本报将第一时间来倾听你的投诉，并将与相关部门一起行动维护你的合法权益。



工商执法人员查获的假冒名牌产品。(资料图片)



2013年春节期间省12315受理申诉数据(单位:件)。 ■制图/陈琼元

买了车位，车子居然停不进去 长沙12315总结十大消费维权案例

■记者 杨艳 实习生 赵墨

... 典型案例(摘录)

3月10日，长沙市工商局12315指挥中心总结了2012年的十大维权案例，有的案例令人啼笑皆非。

交了练拳的培训费后，培训公司悄悄从岳麓区搬到了天心区；在小区买了个车位，却发现车子居然停不进去；明明还有房，置业公司制造紧张气氛要消费者缴纳定金；还有去修车，修理厂在更换配件时玩花招……

12315希望通过这些案例提醒广大市民注意防范、保留维权证据，同时市民遇到商家不诚信行为可拨打12315投诉。

据统计，2012年，长沙市12315指挥中心接待来电、来访、来函和红盾网留言近9万件，为消费者挽回经济损失千万元。其中，家用电器类、烟酒饮料食品类和日用百货类位列商品类申诉的前三位；互联网服务、电信服务、修理维护服务位列服务类申诉的前三位。

车位不合标准无法停车

1年前买了车位，一年后接收车位却发现车位的长宽偏小，自家汽车无法停入。杨先生要求更换车位，开发商却要加价按现行价格购买。天心工商分局青园工商所指出，车位应该具有停放汽车的面积，否则是劣质商品。最终，开发商同意消费者任选一车位，不加差价。

餐厅消费财物被盗

在某中西餐厅用餐时，胡女士的手提包被盗，丢失的物品为LV手提包1个、现金3000元、金项链1条、价值2000元平安保险卡等财物。该餐厅不同意赔偿损失。宁乡县工商局玉潭工商所工作人员组织三次调解，胡女士自己负主要责任，餐厅负次要责任；餐厅赔偿胡女士损失2000元。

啤酒瓶爆炸伤人

唐某在饮用某啤酒时啤酒瓶爆炸，导致“左脚跟伴脚跟腱断裂”，住院15天，花费2万元。多次找经销商协商未果。浏阳市工商局镇头工商所工作人员组织三方进行调解，达成协议：厂家赔偿伤者后期医疗费、误工费、精神损失费共计6.8万元。

虚构房屋紧俏信息

李先生接到某楼盘置业顾问多个电话，称其看中的户型只剩下套房源。在置业顾问制造的紧张气氛下，李先生交纳了定金，而对方开具的收据未盖公章。随后李先生发现房源充足。长沙县工商局12315申诉举报中心接到申诉后前往处理。最终，开发商将置业顾问解雇，向李先生表示道歉，退回万元定金。

外币	钞买价	外币	钞买价
英镑	895.74	日元	6.2469
港币	79.36	加元	583.71
美元	615.59	澳元	614.28
瑞郎	631.63	欧元	781.01

(截至3月11日18时,数据仅供参考)

外匯牌價由中國銀行
 湖南省分行友情提供
 諮詢電話: 0731-
82580629
 中國銀行
 BANK OF CHINA
 中國銀行網上銀行提供個人結售匯服務