

云冈区消协赵鹏

甘当消费维权的“守护神”

“谢谢你们帮我维护权益，以后我还要多来大同旅游。”日前，一位外地来同游客投诉入住的酒店存在服务问题后，经云冈区消协秘书长赵鹏积极沟通、协调，最终促成了双方达成和解。问题处理后，外地游客致电感谢赵鹏。

去年4月初，赵鹏接到一起投诉：戴先生在某二手车行花51.6万元购买了一辆奔驰车，由于车辆无法及时过户，戴先生希望退车退款，但未能如愿。接到投诉后，赵鹏马上带领工作人员到该车行了解情况。原来，从去年开始，二手车过户有了新规定：个人在一个自然年内不得出售3辆及以上持有时间少于1年的二手车。当时，奔驰车已经过户到该车行员工名下，且该员工已办理了两辆二手车手续，故无法再为戴先生及时办理过户手续。车行认为，自己没有过错，无法过户是新政策导致的。经过调查了解，云冈区消协工作人员积极组织双方多次沟通调解，最终双方达成和解协议，扣除戴先生两个月车辆使用费用1万元，其余的50.6万元退还给戴先生，拿到退款的戴先生对消协的处理结果表示满意。



消费者赠送赵鹏(右)锦旗(受访人供图)

赵鹏说，调解过程中，他牢牢掌握一个原则，就是依法、公平、公正地处理每一起消费纠纷，在维护消费者合法权益的同时，积极维护经营者的合法权益，不盲目偏袒任何一方，利用调解纠纷的机会，向当事双方宣讲相关的法律法规，鼓励经营者守法经营，引导消费者不盲目消费，不随意交定金或签合同。

赵鹏带领团队以实际行动赢得了消费者的信赖和上级部门的肯定，这些年，消费者赠送的锦旗挂满了云冈区消协办公室的墙壁。赵鹏也先后被评为2019年度、2020年度消费维权先进个人；2021年、2022年被评为消费维权工作先进个人。日前，赵鹏入围山西省“2023消费维权年度人物”选树名单。

赵鹏的同事都很佩服他，虽然平日里他为人很低调，但调解纠纷很有一套，总能让投诉者高高兴兴离开。因此，当地消费者遇到问题找到消协时，时常点名找赵鹏调解。

“消费维权纠纷调解不只是一份工作，更是一份初心、一份使命和担当。我将在依法依规为民维权的道路上，满腔热忱为消费者服务。”赵鹏说。

本报记者 龙中华

市消协发布“3·15”五大消费警示

本报讯（记者 龙中华）为积极响应2024年“激发消费活力”消费维权年主题，12日，市消费者协会发布“3·15”特别消费警示，帮助广大消费者树立消费维权意识，提高自我防范能力。

警示一 线下购物要谨慎

消费者线下选购商品时，要选择优质商家，看清商品合格证明、成分、产地等信息，充分行使自主选择权，拒绝无证照商家和“三无”“假冒”产品。

警示二 线上购物看规则

消费者在网购过程中要看清促销规则，货比三家，慎点不明链接；网购时不要随意透露身份证号码、支付密码、验证码。

警示三 预付消费有风险

消费者办理预付卡时，应尽量选择规模大、证照齐全、信誉好、经营状况良好的商家；办理预付式消费卡时，应和经营者签订书面协议，并仔细阅读合同条款，明确消费卡的适用范围、有效期限、服务项目等细节，根据需求，理性充值并索要充值票据；不要轻信口头承诺，及时核对卡内余额。

警示四 外出旅游防陷阱

消费者选择信誉好、正规的旅行社；

警惕低于成本价的旅游项目；要签订旅游合同，维护自身合法权益；在购买预售酒店券或团购卡券时，要仔细阅读预售券或团购券使用规则和相关限制，特别是预约时间、预约方式、使用期限。

警示五 购买黄金须谨慎

消费者购买黄金饰品时，明确克重计价和一口价的区别；谨慎查验换新饰品的标签及相关商品信息，了解兑换商品的含金量、总重量、品牌、规格等信息，避免误换导致重量减少，切莫轻信促销人员的口头承诺；向经营者索要正规发票、质检证书、鉴定证书等凭证，以便于出现纠纷时作为证据。

综合分析去年平城区消费投诉情况

这5个方面是热点

本报讯（记者 双红）记者从平城区市场监管局了解到，去年该局共为消费者挽回经济损失498.47万元，经综合分析，昨日向社会公布五大消费投诉热点。

热点一：餐饮和住宿服务类投诉全年共计受理3387件，占受理总量的20.06%。消费者投诉反映的问题主要有：油烟扰民、饭菜有异物、节假日期间不按照约定提供住宿服务及随意涨价等。

热点二：食品类投诉全年共计受理2140件，占受理总量的12.7%。消费者投诉反映的问题主要有：销售超过保质期的食品、食品抽检中相关指标不合格、水果店水果变质等。

热点三：服装、鞋帽类投诉全年共计受理1472件，占受理总量的8.72%。消费者投诉反映的问题主要有：经营者不履行“三包”义务，服装脱线、掉色、缩水，鞋类脱胶、断底等。

热点四：预付费相关投诉全年共计受理1163件，占受理总量的6.9%。消费者投诉反映的问题主要有：办理的预付卡因商家倒闭或搬迁联系不上未能退卡、使用预付卡设置各种限制条件等。

热点五：家居用品类投诉全年共计受理869件，占受理总量的5.15%。消费者投诉反映的问题主要有：商家不能按期履行合同、消费者交付订金后因各种原因不愿购买但无法退款、定制的家具到货后与双方约定不相符等。

去年，平城区市场监管局共接收各类投诉举报18810件，同比增长30.15%，共为消费者挽回经济损失498.47万元。其中，投诉16884件，占比89.76%，同比增长35.22%；举报1926件，占比10.24%，同比降低2.08%；回复各类消费咨询2235件。

借势“3·15”

家装市场悄然升温

本报讯（记者 孙露）“3·15”国际消费者权益日来临，我市家装市场也迎来新年首个旺季。记者昨日走访市场了解到，各大建材市场、装修公司纷纷推出不同主题和力度的促销宣传活动，厉兵秣马抢跑家装旺季。

连日来，我市各大卖场联动多个建材品牌商打响了开春家居促销第一战。“今年以来，我市二手房市场交易量逐日增高，家装消费定会热度不减，‘3·15’国际消费者权益日自然成了各卖场抢抓的营销节点。”南环西路一建材家居卖场营销经理介绍，卖场计划与各大装饰公司全力聚合资源，通过更吸引业主的活动来刺激消费。

“刚在柳航里小区买了一套二手房，这几天就接了不少装修公司的电话。”市民王先生说，原计划不急着装修，但装修公司的“半包”和“大包”装修方案感觉挺诱人，选材和施工价格一目了然，甚至主动上门免费量房、免费出设计图。

本报讯（记者 刘剑）13日，记者从市市场监督管理局了解到，2023年，市12315平台共接收各类投诉举报咨询2.36万件，全市各级市场监管部门共为消费者挽回经济损失689.99万元，罚没金额1.06万元。

去年，市12315平台共接收投诉2.02万件，受理1.75万件，调解成功1.2万件。从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：售后服务、合同、食品安全、质量。增长较快的问题有计量、不正当竞争、价格投诉、标准化合同。从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：食品、服装、鞋帽、家居用品、家用电器。增长较快的商品有智能设备、燃料、药品、家用电器、通信产品。从服务投诉来看，投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿、文化、娱乐、体育、中介、美容、美发、洗浴。增长较快的服务有互联网、旅游、行政事业性、电信、销售。

去年，市12315平台共接收举报3318

件，核查3371件，立案378件，办结3371件，罚款金额1.06万元。举报量较大的问题为广告违法、其他市场监管领域违法、不正当竞争、侵害消费者权益。增长较快的问题为标准化违法、计量违法、不正当竞争、医疗器械问题、价格违法。举报量较大的商品为：食品、家居用品、化妆品、服装、鞋帽。增长较快的商品有纤维及其制品、首饰、布料、毛线、特种设备、文化、运动用品。举报量较大的服务为：餐饮和住宿、卫生保健、社会福利、美容、美发、洗浴、其他服务。增长较快的服务有社会服务、停车服务、专业技术服务、制作、保养和修理服务、洗涤、染色服务。



快捷互动 立体权威
关注“大同日报融媒
官方微信”