

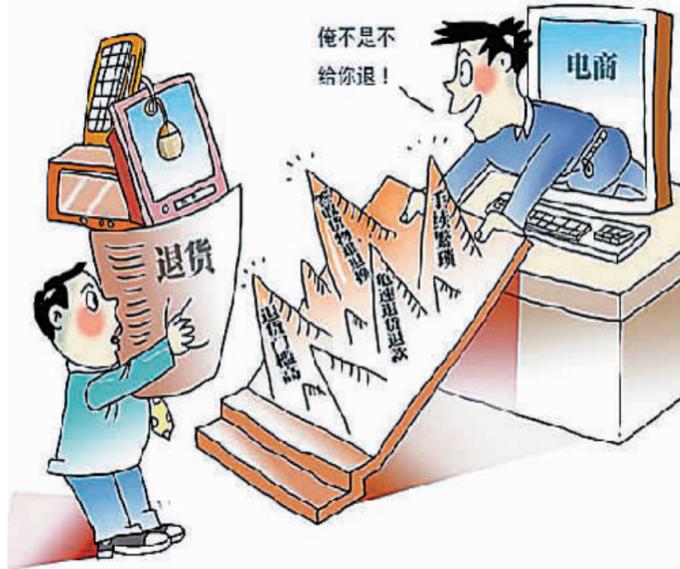
网购通讯快递等成投诉重点

专家提醒:掌握凭证,理性维权

今年3月15日,新版《消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)实施满一周年。这天,国家工商总局《侵害消费者权益行为处罚办法》(以下简称《处罚办法》)也将作为新《消法》实施细则开始施行。

在过去的一年中,我市哪些消费领域是消费者投诉的重点?消费者在消费过程中该如何维护好自身权益不受侵害?在3·15临近之际,记者专程采访了市消协秘书长龙世武。

□本报记者 李道全



网购通讯快递等成为消费投诉热点

“在过去的一年中,我们接到消费者投诉2180件,处理2150件,挽回经济损失320余万元。”龙世武介绍,随着新《消法》的实施,广大消费者维权意识不断提高,就投诉案例来看,主要集中在网购通讯快递以及装饰建材等领域。

“网络购物是时下引发投诉的重灾区。”龙世武分析认为,一方面是随着近年来生活水平的提高以及消费方式的多样化,促使了网购活动的日趋活跃,但受到交易方式的影响,一些商家受利益驱动,在交易过程中偷工减料或以次充好,成为投诉热点;另一方面,与网购活动相生相伴的快递行业,由于业务人员素质参差不齐,也成为投诉的一大焦点。如,网购活动中,一些店商将保健食品当作保健品销售,欺骗消费者,或是店商在发货货品时,故意少发一定数量的货品欺骗消费者。此外,邮递不到位也

是投诉的一大焦点。

“通讯领域,资费方面的投诉这几年虽然明显减少,但手机售后维修等方面仍然多发。”据介绍,按照“三包”政策规定,产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理;15日内发生性能故障,消费者可以选择换货或修理。同时,还规定一些商品主要部件有一至三年的“三包”责任期限。而对于时下使用最多的手机来说,售后服务规定一年之内维修两次仍不能正常使用的,消费者有权要求换机或补差价方式处理,但在实际操作过程中,却常常遇到维修过程中不予登记,致使消费者维权困难。

收集好证据 学会理性维权是关键

“消费者在消费过程中,应充分收集好相应证据,确保依法正当维权。”龙世武提醒广大消费者,在时下的网购活动中,首先应选择满意度高、信誉度

好的商家。“现在网络购物,有7天无理由退货的规定,因此,在消费时最好选用第三方支付平台进行支付。”他认为,对网购货品做到先验货再付款最好。同时,向商家索要发票也是维权的关键。

记者了解到,3月15日《处罚办法》作为新《消法》实施细则开始施行,其中第八、九、十、十一条就消费者的退还权和信息安全作出了规定:商家再也不能未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货了。此外,超过规定时间故意拒绝或拖延退货的商家,最高将受到50万元的处罚。

“为维护消费者权益,消费者在消费过程中还应掌握方法,以防走弯路。”龙世武举例提醒,如一些手机维修店商在维修过程中不登记的,消费者可以拿出购机时的保修卡主动要求登记,以备在保修期内多次维修仍不能正常使用时,更好地维护自身权益。

3·15前夕 专家支招移动支付安全

羊年春节刚过去不久,在红包大热的背后,移动支付也受到了更多人的关注和认可,当中带来的安全问题,也引起了大家的注意。红色的“aa收款”标志和伪装成送钱理由的收款留言,诱骗用户输入支付密码,从而盗取账号资金。3·15消费者权益保障日将至,第三方支付公司财付通安全专家近日公布了一些网上支付的诈骗案例,并为移动支付安全支招。

案例一:互联网理财账户资金被盗

专家介绍,某些互联网理财平台,其帐号内资金和网购的帐号是互通的,资金可以互相转移。当我们在网购、下载的时候,骗子会将木马病毒伪装成图片、网址、二维码等形式,以电脑需要升级、安装插件为由,诱骗网友解压运行木马病毒,木马病毒会篡改页面或者篡改金额,使用户的资金自动转账到网购帐号,然后进行消费或变现。

案例二:伪装红包

不法分子利用人们对移动支付产品,比如微信aa收款功能不熟悉的弱

点进行骗。在这些骗局中,骗子利用文字游戏对“aa收款”功能进行了伪装。他们在收款留言处填写了“送钱”的字样后,广泛向群聊中发送,红色的“aa收款”标志和伪装成送钱理由的收款留言,诱骗用户输入支付密码,从而盗取账号资金。

虚假红包乍一看和真的红包信息颇有几分相似,很多用户并没有注意到正在输入的是“支付密码”,因此上当受骗。财付通安全中心提醒市民,收红包是不需要输入支付密码的,但凡要求让你输入密码的红包都是骗局。此外,任何需要输入密码的时候,都要多留心观察页面是否有异议,同时,建议开通余额提醒功能,确保及时发现可疑交易,阻止更大的资金损失发生。(扬子晚报网)

山寨客服骗走大学老师近5万元

3月7日,武昌某高校教师汪先生反映,3月2日,他通过一个网上搜来的客服电话为机票改名时,被骗了近5万元。

汪先生介绍,2日下午,他在去哪儿网上为朋友买了两张机票。随后他发现其中一张姓名有误,于是到网上搜了一个自称“去哪儿网更改姓名”的客服电话4007056636,拨了过去。客服人员声称,改名要收20元手续费,要求他到ATM机上转账。

汪先生来到ATM机前,对方问清他的卡号以及49500元的余额后,让他转账49520元,试试转账系统是否正常。汪先生心想,这数字超出了卡

上余额,肯定转不过去,于是爽快地同意了。结果一操作,显示“转账成功”,再看卡上的钱已经没了,感觉上当的他立即报警。

“这是我辛苦攒下的购房首付款的一部分。”汪先生欲哭无泪。他怀疑,骗子当时迅速给他卡上打了20元,所以能超额转账。

7日,记者拨通了去哪儿网官方热线10101234,客服人员称该网只有一条热线,其他的都是冒牌。这位客服人员称,在去哪儿网购票如果出现姓名错误,他们无法更改,只能办理退票;或者找航空公司工作人员对姓名修改后盖章。(楚天都市报)

4版

通信·数码

生活

周刊

编辑:王梅
主编:廖晓梅

2015年3月13日 星期五
dzbshtk@126.com 2389342-407

移动天天 3.15

六项服务承诺 全心全意为您



4G网络 全新体验:
4G网速快、稳定,覆盖面广,开通客户热门出游国家(地区)的4G漫游;客户通过“两不一快”(不换号、不登记、快速换卡)服务,便捷享用4G网络。

流量资费 实惠简明:
4G资费套餐门槛更低,选择更丰富,价格更实惠;更有实时流量提醒、费用分析和套餐推荐服务;国际漫游、港澳台漫游3/6/9元流量资费覆盖面不断扩大。

订购收费 清晰透明:
系列透明消费服务举措保障客户增值业务消费知情权和选择权;恶意扣费举报100%查证和回复,退还因恶意软件而被扣的信息或功能费,对违规方严厉处罚。

不良信息 严厉打击:
大力治理垃圾信息,推出针对集团行业端口信息的“0000”查询退订和“00000”屏蔽服务;严查打手机淫秽色情网站和信息,努力保障网络一片蓝天。

实名登记 严格落实:
严格落实电话用户实名制,确保新增客户实名登记率达100%;大力开展存量客户实名登记,向客户提供电子渠道、营业厅等便捷渠道进行信息补登记。

星级服务 便捷提供:
推出客户星级服务,对客户星级提供差异化服务及积分回馈服务;门户网站、手机营业厅、10086微博、10086@139客服中心等互联网服务渠道为客户提供便捷服务。

www.10086.cn 热线 短信 10086

纪念3·15国际消费者权益日