



人大代表也遇消费维权“头疼事”

如何做到“天天3·15”

代表建议重点完善监管机制

明天就是3·15,在日常消费过程中,很少有人没遇到过头疼事,商品质量问题、售后服务太差、维权成本太高,这些都让人有钱却不敢放心消费。怎样才能实现“天天3·15”,一直是全国两会的热点话题之一。昨日,快报记者采访了江苏团的三位人大代表,他们同样也有各种消费权益被侵害的遭遇,并就此提出了维护消费者权益的相关建议。

□快报特派记者
郑春平 孙兰兰 鹿伟 张瑜



漫画 张冰洁

陶思炎代表(东南大学东方文化研究所所长) 高档房入住一月就出现裂缝

谈到消费维权,陶思炎代表最近遇到了一件让他头疼不已的事,出质量问题的可是个“大件”——房子。

陶思炎原来一直住的是东大的老房子,孝顺的女儿为爸妈买了套新房,小区是南京一个高档楼盘,2010年房子交付的时候,夫妻俩就发现天花板上有些裂缝,开发商找人维修,把涂层全部铲掉,重新弄了一遍,2011年正式入住。

不料才住了一个月左右,就发现天花板上又有裂缝了。因为还在保修期内,陶思炎找到开发商,对方不承认这是质量问题,认为“很常见”,“我跟他们联系

了很多次,总是拖。好不容易答应来修了,可是维修期间我们又住哪里呢?”开始,对方答应维修期间给他们找个宾馆住。不久,改口为补贴200元一天。再后来,又变成了不给现金,而是以免交物业费来冲抵,究竟免多长时间呢?现在也不知道。

【建言】

陶思炎说,对于普通老百姓来说,一套房子可能就是一辈子的积蓄,这么昂贵的商品,还频频曝出质量问题,而且买房人想要维权非常困难,实在让人很烦心。他提出,从房子建造之初,到后期维修等各个环节,有关部门都必须加强监管作用。

柴新建代表(无锡小天鹅股份有限公司总经理) “小天鹅”遭遇“小天鹅”很无奈

“某人买了一台小天鹅洗衣机,1个月就坏了,去找商场,才发现买的是:小天鹅。”这条在网络上广为流传的微博内容,令网友觉得又好气又好笑,“小天鹅?天鹅啊!怎么出了么蛾子!”

“这事好几年前就开始了,对方在南方某地注册的,当地有关部门居然就批了。”柴新建无奈地说。记者查阅发现,重庆、河北等多个城市都曾发生过消费者错买“小天鹅”的维权案例,买的时候以为是“小天鹅”洗衣机,回家看了说明书才发现有行小字:深圳市小天鹅科技有限公司

授权慈溪市神飞电器有限公司生产。对此行为,“小天鹅”也曾经和当地有关部门交涉过,但毫无结果。现在这家企业仍然“活着”,并且声称自己是合法的。

【建言】

“小天鹅商标价值180亿元,但现在被人侵犯却很无奈。”柴新建说,关键是售假人得不到应有的制裁,上当的消费者和被侵权企业也就得不到保护。柴新建建议,处罚售假者几千、几万甚至几十万元都不一定有作用,可以一分钱不罚,但只要看到有卖假货的,直接罚他关门。

方宜新代表(瑞慈集团董事长) 不合理收费损害了消费者利益

采访中,方宜新代表提到自己刚遇到的一个事例。当天他与两个朋友相约谈事,因为到得早,他先独自要了一壶茶,50元加15%的服务费。朋友到后,分别加了一个杯。没想到买单时,店方却是按三壶茶收费的,150元另外再加15%的服务费。“加杯怎么跟整壶茶一样?”大家质疑。“我们就是这样规定的。”店方回答得理直气壮。提起这件事,方宜新连连摇头说。上述是明目张胆的收费,对消费者是有形的权益侵害,还有一些则是隐形的。方宜新说,现在一些大卖场对商品的进入

设置了很高的门槛,例如最为普通的化妆品,也要加二十几种费用进去,条码费、海报费、厂家人员管理费,被淘汰还有淘汰费……七七八八的费用差不多要占销售额的20%。

【建言】

近年来,政府部门对于各种各样收费清理做了不少工作,比如对银行收费等还发了专门的文件,但对于商业领域种种收费、市场秩序维护,还不完善。方宜新说,这看似损害的是生产企业利益,但最终损害的其实仍是消费者的利益,有关部门应该进一步予以规范。

相关观点

全国人大常委会委员、民盟中央副主席索丽生:
消费维权不缺法规 关键在执行

相比其他消费领域,索丽生认为,垄断行业对消费者权益的侵害问题更值得关注,“特别是一些霸王条款,消费者很难避开。”而要打破垄断,政府应该充分引入竞争。“对于非国家核心利益的领域,可以引进民资、外资,并予以大力扶持。”而政府部门不一定要亲自参与,重点是制定市场规则。

谈及侵害消费者权益的现象,索丽生表示,相关法律法规并不缺,关键是执法的问题,执行力不足,社会的诚信机制建立得还不够。还有一些可能与政府自身也有关,“往往一件事,管理的部门过多,一旦哪个环节出现疏漏,就会相互推诿,应该明确由哪个主管部门来负责。”索丽生表示,只有体制机制和监管切实实效,“3·15”才能常态化。

两会建议

何健忠代表:
邮政网点 能否代售火车票

今年春运,铁道部首次开通网上购票系统,尽管方便,但网络不时瘫痪,让百姓抱怨不已。对此,全国人大代表、江苏省泰兴市邮政局江平路支局局长何健忠建议,铁路部门可以利用邮政渠道销售火车票。

“如果遍布城乡的邮政营业网点、邮政便民服务站和村邮站都能让老百姓买到火车票或汽车票,缴纳或领取各种费用,那老百姓该有多方便。”何健忠代表建议,公共服务部门能更多利用邮政渠道资源开展便民服务。比如在购票方面,铁路部门利用邮政渠道销售火车票;在缴税方面,税务部门通过邮政渠道进一步方便纳税人就近、快捷缴纳税款,减轻税务部门窗口压力;此外还建议各级公共企事业单位与邮政开展代收代付合作。

关于网络售票资质放开的问题,全国人大代表、铁道部运输局局长吴强在接受采访时表示,铁道部已形成传统的直接面对购票者的售票模式,目前还没有考虑将购票资质放到商业网站。

两会盘点 十大热词

- 75%**
热度:盘古搜索160多万个词条。
今年政府工作报告提出,2012年国内生产总值增长7.5%。这是我国GDP预期增长目标八年来首次低于8%。
全国政协委员吴焰:主动适度减速,引导地方政府不盲目追求GDP,并为经济发展方式转变腾出空间,实乃明智之举!
- 改革**
热度:盘古搜索107万个词条。
今年政府工作报告中出现近70次“改革”,代表委员竞相提出“改革”的议案提案。
全国人大代表朱小丹:改革总会有各种各样的阻力,但不改革是最大的危机。
- 刑法修正**
热度:盘古、百度搜索430万个词条。
刑法时隔16年进行第二次“大修”,首次把“尊重和保障人权”写入总则,突出惩罚犯罪与保障人权并重。
全国人大代表韩德云:我国刑法第一次有了人权规定,顺应了新形势、新情况、新国情的需要。
- 城乡同比例选举**
热度:盘古、百度搜索近800万个词条。
十二届全国人大的代表将首次实行城乡按相同人口比例选举,约每67万人分配1名代表名额。
农民工全国人大代表康厚明:“城乡同比例”选代表是社会主义民主进程的重大进步。
- 涨工资**
热度:盘古搜索超200万个词条。
今年政府工作报告中关于“完善工资制度,建立工资正常增长机制”的“涨工资”内容,给广大网民带来实实在在的福音。
全国人大代表严诚忠:要调控物价,让“涨工资”的惠民政策转化为实实在在的幸福指数。
- 房价合理回归**
热度:盘古搜索200多万个词条。
今年政府工作报告指出,要严格执行并逐步完善抑制投机、投资性需求的政策措施,促进房价合理回归。
全国人大代表孙基林:今后国家房产调控政策应通过征收房地产税增加保障房供应量等方式,促使房价回归正常。
- 异地高考**
热度:百度搜索近450万个词条。
教育部部长袁贵仁在两会期间透露,异地高考方案已进入“冲刺阶段”。
全国政协委员张会军:异地高考体现出中国社会公平和民主的进步,“应统筹兼顾、科学设计、循序渐进、小步快走。”
- 反奢侈浪费**
热度:百度搜索近460万个词条
两会期间,代表委员热议,当前不少地方、部门和单位讲排场比阔气,花钱大手大脚、奢侈之风盛行,这种不良风气必须坚决制止。
全国政协委员何清华:吃喝浪费、超前消费、决策失误三大领域浪费,必须立法进行遏制。
- 部长致歉**
热度:盘古、百度搜索370万个词条。
今年的两会上,环保部部长周生贤和国家发改委主任张平分别就环境污染和物价涨幅未能完成预定目标表示歉意。
全国人大代表邓宝金:致歉不是免责的挡箭牌,更应化歉意为动力,把没办好的事情办好,才不辜负百姓的信任和期待。
- 居住证**
热度:百度搜索114万个词条。
公安部副部长黄明10日透露,正在起草居住证管理办法,目前已形成草案,正在征求各方意见,今年将报国务院审定。
全国人大代表陈舒:真正让“居住”的人都能享受同等市民待遇,户籍制度改革仍需政府“给力”。
新华社