

閩深化 2013 年主題--讓福建消費者更有力量

發佈日期: 2014-3-19 來源: 福建省消費者權益保護委員會

福建省消委會深化消費維權年主題活動

入住五星酒店卻被強制趕出、買房想要公積金組合貸卻遭銀行拒絕……
2013 年以來，面對各式各樣的消費侵權事件，福建省消費者權益保護委員會勇於擔責，深化開展 2013 年度消費維權年主題“讓消費者更有力量”活動，積極運用省消委會律師團、專業委員會專家力量，聯合行政管理部門，全心全意為消費者提供維權服務。同時引導福建消費者增強依法維權的意識，主動參與社會監督，努力爭取自身權益，讓自己更有力量。

律師團讓五星級大酒店認錯

中國消費者協會將 2013 年消費維權年主題確定為“讓消費者更有力量”。然而在實際消費生活中，消費者自己面對霸道的經營者常有“無力感”。2013 年春，發生福州香格里拉大酒店兩起消費事件，讓消費者倍感無助。2013 年 2 月 1 日，消費者高先生因向五星級大酒店福州香格里拉大酒店建議規範服務用語，與該酒店員工發生爭執。沒想到當天下午他就被酒店趕出來，隨後被香格里拉總部取消其金環會會員資格和價值 7 萬多元的會員積分；3 月 18 日，消費者翁先生在福州香格里拉大酒店大堂吧要求點用茶水和複印遭到拒絕，理由是翁先生去年曾經與該酒店發生洗衣糾紛，翁先生曾使用了“帶很貴的衣服到酒店清洗”等“威脅性”語言，故酒店拒絕向他提供任何服務。萬般無奈，這兩名消費者都選擇向福建省消費者權益保護委員會求助。

面對香格里拉大酒店這樣大型企業集團，福建省消委會沒有膽怯，而是四處奔波積極為消費者撐腰。為了獲得更專業的法律意見，2013 年 3 月 28 日，省消委會就這兩起消費糾紛案例組織律師團成員召開案例研討會。9 名福建省消委會律師團律師經討論形成大致法律意見：“我送別你”口語不符合當地風俗習慣，福州香格里拉大酒店服務存瑕疵；驅趕住客、單方取消會員積分、拒絕複印服務等系列行為凸顯這家酒店的“霸王味道”，涉嫌侵犯消費者諸多權益，在一定程度上構成對消費者的名譽權的侵害。為了促進消費調解，福建省消費者權益保護委員會先後給福州香格里拉大酒店、香港香格里拉飯店管理有限公司發函瞭解情況，與福州香格里拉大酒店相關負責人進行溝通，並將福建省消委會律師團意見與對方進行交流。在省消委會的敦促下，香格里拉酒店最終決定與消費者自行和解，香格里拉酒店集團執行副總裁施政延親自到福州向消費者高先生表示歉意，承諾

恢復高先生的金環會會員資格、返還 7 萬多積分，並賠償高先生相關訴訟費用。同時，也恢復消費者翁先生在酒店消費的合法權益。

憑藉福建省消委會律師團的強大力量，去年一年，在許多起疑難消費投訴案例調解過程中，律師團成員從提供法律依據、責任定性、賠償標準等方面給予專業指導意見，使消委會對涉及房地產、人身傷害、預付定金等消費糾紛案件的調解成功率明顯提高。

專家委員會讓金融巨頭“鬆口”

2013 年 11 月 5 日，消費者黃女士到省消委會投訴稱，她在福州購買一套商品房住宅，消費者提出申請公積金與商業組合貸款，房地產公司同意並在組合貸款申請表上蓋好公司公章，申請表等貸款手續通過福州住房公積金管理中心福建省能源團分中心審批，並送至承辦的國內一家國有大行福建省分行，但遲遲未得到批復。房地產公司給消費者回復意見，銀行只能做搞商業貸款，不能做組合貸。如果都是商業貸的話，消費者要付出 20 多萬元的利息，消費者無力承擔這些利息。但由於組合貸遲遲未批，消費者未能在 60 日內一次性付清餘款，還被房地產公司要求支付逾期違約金 7000 多元。

接到投訴後，省消委會先後與企業、公積金管理中心、銀行多方聯，並瞭解消費者未能獲得組合貸的根本原因在於銀行。而銀行的理由是房地產公司未向該公司提供相關資料。為此，11 月底，省消委專門召集金融專業委員會專家開會研討這個問題，並出具了《關於黃某辦理住房公積金貸款手續相關投訴函件的法律意見》，指出銀行以房地產開發企業未能按要求提供材料為由拒不辦理住房公積金貸款手續是不合理的。在消費者已經獲得住房公積金管理機構准予貸款的批准並通知受託銀行後，銀行應立即與消費者辦理相關簽約貸款手續，而無權拒不簽約。

12 月 2 日，省消委會把調解通知寄至該銀行福建省分行，望其積極處理此事。經過金融專業委員會的努力，該銀行最終解除了只能用商業貸款的限制，對消費者放行了住房公積金貸款。

在省消委會的統一安排佈置下，去年以來，省消委會金融專業委員會、汽車專業委員會經常根據實際需要，在金融侵權責任認定、汽車品質認定等方面，為金融消費者、汽車消費者提供專業支持、指導和幫助，必要時還接受消委會的委託，參與受理嚴重損害消費者權益的事件並進行調查調解和代理訴訟及保護消費者合法權益的其他相關工作。

消費體察讓消費者掌握話語權

“讓消費者更有力量”不僅要給消費者法律和行政力量支持，更要鼓勵消費者提高科學消費觀念，增強依法維權的意識，主動參與社會監督，努力爭取自身權益，讓自己更有力量。

2013年這一年，福建省消委會著力推動消費市場有序競爭，開展了相關服務行業調查，組織消費體察活動。

“原來我對更換下來的舊電錶如何處理心存疑慮，現在知道這些舊電錶全銷毀了，我放心了。”2013年5月20日，福州消費者林萬祿參加了福建省消費者權益保護委員會組織的電力消費體察後，對記者如是說。去年一年，福建省消委會部署全省各地因地制宜開展形式多樣的消費體察活動，有維權志願者個體體察活動、有企業與消委會聯辦的團體體察、也有專題評議的消費體察，並發佈體察報告白皮書、召開專題座談會等，動員社會力量共同參與消費教育，收到了良好的效果。

這一年來，福建省各級消委會通過開展多層次、多領域的消費體察活動，把握消費教育的重點、難點、疑點，適時進行消費引導，收到了良好的效果。在醫療服務方面，側重體察醫療收費、服務態度、專科醫院虛假宣傳和虛假資質等；在物業服務行業，側重體察服務、收費、社區安全、人性化管理等；在通信服務方面，側重體察行業促銷、合同欺詐、套餐收費、增值服務收費告知等。針對消費體察發現的消費熱點和難點，福建省消委會向相關部門提交體察報告，提出監督意見和建議，對體察中發現的損害消費者合法權益的典型情況進行通報，督促改進，同時向媒體發佈相關消費警示或提示，引導消費者理性消費，實現消費教育引導、促進行業自律的教育目的。如廈門市消委會開展物業服務行業消費調查評議工作，寧德市消委會開展通訊行業評議，均取得很好的社會反響。南平市消委會借助消費流動維權基地開展消費教育，實施“走進商場超市，開展果蔬現場檢測”的消費維權體驗、體察活動，向消費者普及“事前辨真假、事後會維權”的消費知識。莆田市消委會聯合市工商局針對地域消費特點，組織百場座談會、百張宣傳卡下鄉活動，將科學的消費理念和消費方法介紹給消費者，引起較大社會反響。

這些消費體察、消費評議活動讓消費者增加話語權，架起了經營者與消費者之間溝通的橋樑，得到了企業和消費者的好評。更好地服務消費者，改善民生，提升消費幸福指數；更好地服務經濟發展，增強消費意願，釋放消費需求，實現經濟社會可持續發展。