



【3·15维权热线】

您可以直接拨打东方今报热线电话 0371-65830000 进行维权投诉
或者登录猛犸新闻客户端、东方今报官方微信、微博,评论留言
您爆料,我们帮您维权!

东方今报·猛犸新闻2019年大型消费维权活动“天天3·15,马上维权”正式启动

18地市联合启动3·15消费维权活动 有啥“爆点”请找东方今报

一年一度的“3·15国际消费者权益日”即将到来,各类消费者都出来“打假”维权了。“我可能过了个假年”、“我可能喝了个假酒”、“我可能买了个假房”……今日起,东方今报社将联合18个地市正式启动东方今报2019年大型消费维权活动“天天3·15,马上维权”,在全省范围内进行线索征集和消费维权行动,并利用东方今报全媒体平台进行传播。

2019年1月17日,中消协公布的今年消费维权年主题是“信用让消费更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。维权路上,你不是一个人在战斗。东方今报将依托全媒体力量,让消费陷阱曝光现形,让不法经营行为无处遁形。

□东方今报·猛犸新闻记者
夏莲/文图



维权平台:东方今报天天315



猛犸新闻客户端

主题

中消协公布2019年消费维权年主题:信用让消费更放心

近年来,消费已经成为经济发展最强劲的推动力,基础性作用日渐突出。与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况仍时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步释放。

中消协公布2019年消费维权年主题:信用让消费更放心。据中消协介绍,“信用让消费更放心”有四个方面的涵义:

一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心消费环境。

二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保障消费者的监督权,用诚实守信打造

品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。

三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力。

四是发挥消协组织商品和服务监督职责作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系。

围绕“信用让消费更放心”年主题,中消协 and 全国消协组织将开展以下工作:

一是围绕年主题大力开展宣传活动,动员联合重点行业企业,结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,倡导强化企业信用监督,营造诚信经营的市场氛围。

二是以预付式消费、个人信息保护、惩罚性赔偿公益诉讼为重

点,加强消费维权理论研究。加强对住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业企业信用缺失情况的监督,从严格法规标准和强化监管的角度,呼吁完善强化企业信用监管的制度体系。

三是大力开展消费教育活动,尤其是针对农村消费、老年消费、网络消费等重点领域,持续开展多种形式的消费教育系列活动,提高消费者识别辨别等自我保护能力。

四是充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用,针对中高端和智能产品、儿童青少年消费产品等,结合《电子商务法》贯彻落实情况,开展体验式调查和比较试验,为消费者选择信用评价高的产品和服务提供参考,为政府强化信用监管提供意见建议。

五是提升投诉便利化程度,加快推广电商消费维权绿色通道和网上直通车平台,更好地化解消费矛盾和纠纷。探索开展投诉公示制度和建立失信企业黄黑榜,加快向政府有关部门推送企业失信信息,为推动信用体系建设发挥积极作用。

调查

维权路上“信用”“霸王”频率最高

被“假冒伪劣”“霸王条款”伴随的维权路,许多消费者称都经历过。

近日,本报记者以电话、微信、微博的形式,向不同人群进行调查,100%的被调查者都称遇到过。

比如:刚办的美容美发卡,没用多久老板却“跑路”了!

假酒、假灯、假原单、优惠券抢购容易使用难,微信“集赞”的奖品难兑换……

甚至,“云碧 VS 雪碧”、“澳丽澳 VS 奥利奥”、“冰动 VS 激动 VS 咏动 VS 脉动”、“六个核桃 VS 六大核桃”、“‘康帅博’方便面 and ‘泉水’”、“‘治治瓜子’和‘洽洽瓜子’”、“‘思念’变成‘思念’”……这些让信用透支的“山寨食品”实在让人哭笑不得,但却成为一种常态。

也有可能有人会疑惑:商家很少与我们签合同,哪里能看出是“霸王条款”?事实上,我们的日常生活中,利用它来免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利的行为时时发生。当你在自己正使用的美容卡、健身卡、消费卡上看到“本店拥有最终解释权”,购物时瞧见店堂里挂着“打折商品、珠宝首饰概不退换”,和朋友外出用餐时餐馆里过目不忘的“禁止自带酒水”时,其实这不经意间,你就已经是“霸王条款”的“受害者”了。

支招:3·15国际消费者权益日维权的正确流程是什么

1.与商家协商

这是第一步,与商家进行协商和解,尽量大事化小小事化了,大家好说好商量地解决问题。如协商不成功,可进入第二个环节。

2.请消费者协会调解

请消费者协会出面调解,当然,消费者协会也只是一个协调的作用,消费者协会没有执行的权力。如果还是协商不成,可进入第三个环节。

3.向市场监督管理相关部门提起申诉

4.向人民法院提起诉讼
向人民法院提起诉讼,请人民法院进行判决。

警醒

哪些维权不会被受理

不是所有的商品纠纷或者维权都能被受理,有些纠纷,相关部门是不会介入的。

- 1.经营者之间的纠纷
这种纠纷不属于消费者权益的范畴
- 2.私下交易
消费者私下交易的纠纷,而不是消费者在商家经营时候发生的纠纷
- 3.商品超过规定的保修期
- 4.不属于市场监督管理部门职责范围的
- 5.已经过市场监督管理部门组织调解的
- 6.法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的
- 7.不符合国家法律、法规有关规定的。

媒体影响力

始终以一份新闻纸的敏锐做好舆论监督

习近平总书记指出:“舆论监督和正面宣传是统一的。新闻媒体要直面工作中存在的问题,直面社会丑恶现象,激浊扬清、针砭时弊,同时发表批评性报道要事实准确、分析客观。”这一重要指示,既对媒体伦理提出了相应要求,也明确了舆论监督是符合传播规律的,我们需要并且应该欢迎鞭辟入里、精准对症的舆论监督。

近年来,作为省内最具有传播话语权的媒体之一,东方今报始终以一份新闻纸一以贯之的敏锐,做好舆论监督,以主流媒体的公信力、传播力、影响力,发挥主流媒体舆论监督的主导作用和社会责任感。

2014年,以8个版面《暑期工日记》报道了跨省体验大学生暑期工实录,揭秘招工“免费”背后的玄机,其实是层层加码收费的招工利益之链,引起了社会的广泛关注;同年年底,以轰动全国的“兴麟系”房产中介公司一夜之间关闭为起因,用3个版面《本报记者踢爆二手房中介“不能说的秘密”》,揭露二手房之间的“猫腻”;以2个版面《揭开二手车“返春术”的奥秘》,报道了二手车市场的种种不为人知的“陷阱”;以5个版面《中国式论文生意 论破除评职称靠论文传统的必要性》,为读者揭露“评职称”代写论文的“利益链”。

2015年,用2个版《禁令超半年馒头为何“铝”禁不止》的调查报道,为读者活灵活现地释疑“含铝”添加剂的“合法”及“危险”。同年“3·15”深度报道了《快递分拣上演“功夫片”》随手抛飞脚踢“摊大饼”》,引起了监督部门和社会的广泛关注,并获得了当年的全国省级广电报新闻一等奖。

启动

全省十八地市联动,重磅推出“天天3·15,马上维权”

3·15国际消费者权益日即将到来,今日起,东方今报社将联合18个地市正式启动东方今报2019年大型“天天3·15,马上维权”活动,在全省范围内进行线索征集和维权行动,剑指消费领域中的不法行为,保护您的消费权益。

中消协公布的2019年消费维权年主题是“信用让消费更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放

2016年,用两个版面《寻枪》深度呈现“枪”在社会各个群体的“秘密”,大胆有亮点。

2018年,东方今报一个月内持续关注郑州市区62条“路灯长期不亮”,发表了十多篇报道,引起了郑州市政府的高度重视,郑州市建委和郑州市城市照明灯饰管理处联合对报道进行回应,明确将由市财政拨专款解决路灯不亮问题。东方今报·猛犸视频通过图文、短视频、直播等形式为网友呈现最快最全面最精准的新闻资讯,对热点事件、突发新闻与网友关心的民生话题进行实时直播,第一时间传递来自现场的主流声音。

全年共生产视频2000余条,网络点击量百万以上的稿件上百篇,先后13次登上全国热搜榜,全网点击量15亿次……搜狐新闻基于搜狐全平台数据,通过综合评估推出“2018年度传媒之选”影响力榜单,东方今报荣获“2018年度最具影响力区域媒体”奖……

近年来,东方今报正在从一张新闻纸变身传播平台,从东方今报到今报传媒的蜕变,实现了经济效益的稳定增长,着力构建出今报传媒目前的形态。今报传媒是“河南广电·全网融合平台”,旗下有“猛犸新闻”、“阳光少年报”、“猛犸视频”、“东方今报”、“广电内参”、“今报网”、“今舆情”、“小记者联盟”、“官方微博微信平台”、“官方自媒体矩阵”、“护栏媒体”11个媒体形态和平台,同时还有包括河南今报传媒有限公司、河南东方今报新媒体有限公司、河南少年文化传播公司在内的十家子公司。其最核心的基础是全网运营中心,包括三大数据报告,四大分发平台,全网分发渠道,千万粉丝导流。

心消费环境的期盼。我们将依托全媒体力量,让消费陷阱曝光现形,让不法经营行为无处遁形。

我们承诺,对于您所反映的问题,本报将在第一时间进行调查核实,并对举报者个人信息采取必要保护措施。对于重大侵权案件,本报将移交相关职能部门,并进一步跟踪处理结果。

■征集

本报向全省启动3·15维权征集令

今日起,本报向全省消费者征集“消费维权线索”,并将根据您的具体情况,全力维护您的合法权益。

征集范围

- 1.购买食品,发现是三无产品或已经过了保质期和违规使用添加剂;买保健品时频频跌入陷阱……
- 2.楼盘违规预售,房产证迟迟到不了手;别家小区物业比拼服务,自家小区物业的恶劣服务就是添堵;家居建材品牌标价虚高、以次充好;家装公司偷工减料、质量堪忧……

3.各种“包治百病”的医疗机构让人小病难愈,各种非法保健品多为虚假宣传,在非法医疗机构整形却被“毁容”……

4.购车、修车遭遇行业“潜规则”,汽车问题多,商家推诿不解决;修车遇猫腻,行车安全难保障;汽车装修后,却发现气味刺鼻……

5.新买的液晶电视频繁出现黑屏现象,明明还在保修期,商家却推诿,让维权变得艰辛;一个晚上,手机流量全部跑光,只因手机中的不良应用“偷”流量……

6.课外辅导机构名不副实、无良留学中介恶意欺瞒、民办高校虚假宣传……

7.理财产品说好的高收益,最终却连本金都难赎回;信用卡明明揣在自己怀里,却被盗刷;保险年年缴,到理赔时却被拒……

8.网购的旅游产品,不满意却无法退款;在导游的威逼利诱下不情愿消费;对景区服务不满;酒店坐地起价,强行退订……

9.商品存在质量问题、不履行三包义务、商场宣传与实际不符、变相推销劣质次价高的商品等问题屡见不鲜……

无论您在消费过程中遇到了什么样的难题,都可通过下列方式参与。不论行业不分领域,只要涉及消费维权均可以向我们投诉举报,我们将通过记者暗访调查、与相关部门联合行动等形式,来保护您的合法权益。

参与方式:

- ①拨打热线:0371-65830000
- ②关注东方今报官方微信留言
- ③关注微博并发私信给我们:东方今报(新浪微博)
- ④关注“东方今报天天315”微信公众号留言
- ⑤登录“东方今报官方网站”平台爆料
- ⑥登录猛犸新闻APP首页,进入左上角登录页面后,点击左下角“爆料”,即可提交您的爆料

(注:简单描述投诉内容,并留下您的姓名和联系方式,我们会在48小时内与您联系,四种渠道任选其一,无需重复投诉)