

聚焦 3·15 谁动了我的信息?

本报记者 郑磊

刚刚买了新车,就收到铺天盖地的车保广告;刚生完孩子,推销奶粉和婴儿用品的电话就响个不停……相信类似的窘境,让很多市民都头疼不已,也有不少消费者很纳闷:到底谁出卖了我的信息?

个人隐私成透明信息

在郑州一家媒体工作的李胜军最近可谓喜忧参半:喜的是自己的房子年后交了工,如今装修工作基本完成,不耽误五一的婚期;忧的是自从拿到房子后,各种装修电话就没有停过,哪怕装修工作已经完工,仍有数不胜数的“短信轰炸”,这让他不胜其烦。

“不少装修公司打来电话,对方不仅能准确说出姓名、单位,有的连新房地址、小区名称都一清二楚。”李胜军告诉记者,他从来没有给装修公司留过详细信息,咋会有这么多陌生人知道自己的个人资料,“如果个人信息被别有用心的人知道,我们的安全谁来保障?”

和李先生有同样遭遇的市民不在少数,记者调查发现,收到“骚扰”短信的市民主要集中在推销母婴产品、推销各种保险、推销装修建材等方面。

谁出卖了我的信息?

记者调查发现,如今很多超市商场都流行会员卡,此举必然涉及消费者的详细信息。

此外,随着“网购时代”来临,在各大网站注册、购物时都要填写大量个人信息,甚至有的还需要身份证扫描,在紧随网购而来的快递行业中,消费者每天收到的快递包裹上也有真实的个人信息,如姓名、手机号、地址……这些重要信息也被动地暴露在公众的视野中。

那么,消费者各种场合填写的信息是否安全?这似乎更取决于商家的“诚信”。据花园路一家商场负责人介绍,如今很多大商场、中介机构对消费者的个人信息保护方面明显不足,一些商场对于消费者信息没有保密性措施,想要复制、出售不是难事。

此外,有些中介机构为了谋取利益,将消费者的私密信息“出卖”,甚至出现多次“倒手”的情况。

消费者如何维护权益?

昨日是“3·15”消费者权益日,不少消费者表示,希望有关部门尽快制定相关法律法规,强制商家保护消费者个人信息。对此,郑州市消协有关人士提醒,消费者也应提高自我保护意识,尽量避免或减少透露自己的身份证号码、银行卡密码、家庭住址等重要信息,必要时,可考虑使用邮箱地址、办公室电话、单位地址等相对安全的信息来代替。

“如今,商家纷纷推出打折促销等优惠活动,市民此时更要注意个人资料的安全,防止不经意间泄露。”该有关人士表示,如果确需办理会员卡等,在填写个人资料时要尽量简化,任何时间、场合,都要像爱护个人财产一样爱护自己的个人信息,以免给生活带来不必要的麻烦。



昨日,郑州市民徐先生用放大镜检测“青藏铁路全线通车纪念币”,这是他花6500元在古玩城买的,后经专家鉴定为假币。当日,河南钱币币公司举行“贵金属收藏”公益鉴定,提醒广大市民提高维权防范意识。

本报记者 李焱撰

河南省消费维权信息网昨日开通

本报讯(记者 宋华 通讯员 肖凯)河南省消费维权信息网昨日启动,它将更大程度地方便消费者,实现消费信息最大化共享,有利于整体推进消费维权信息化建设,切实提高综合保障水平。

有奖定额发票 年均增长13%

本报讯(记者 侯爱敏 通讯员 胡朝军)随着人们维权意识的逐渐增强,消费者要发票、保留维权凭证正成为越来越多消费者的习惯行为。

市地税局票管局有关负责人昨日表示,2007年至2011年5年间,全市有奖定额(即即开)发票的数量年均增长13%以上,2011年突破10600万份,首次破亿。据他分析,随着今年刮刮有奖发票布奖率大幅提高——由原来的1.7%提高到10%,市民索要发票的积极性将被进一步调动起来。

2011年十大投诉热点及消费警示

本报讯(记者 宋华 张丽霞 通讯员 肖凯 实习生 王晨星)昨日,省工商局和省消协联合召开2012年“3·15”纪念活动新闻发布会。2011年我省共受理消费者投诉34689件,解决34352件,解决率99.2%,为消费者挽回经济损失1185.2万元,其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉106件,加倍赔偿金额58.41万元,经消费者协会提供案情后由政府有关部门查处罚款119.08万元,接待来访和咨询81.8万人次。接到消费者的表扬信(锦旗)217封(面)。

据悉,从投诉问题性质来看,质量问题仍是投诉重点,占总投诉量的50.8%,其他依次为安全问题、价格问题、营销问题、假冒问题、广告问题、虚假品质表示问题、计量问题、人格尊严问题等。从投诉类别来看,服务类问题最多,其次为百货类问题。投诉居前两位的商品和服务分别是服装鞋帽和电信。

2011年我省十大投诉热点及消费警示:

热点一 服装鞋帽投诉量名列各类产品之冠;主要问题是产品质量、假冒名牌、售后服务无保障。

警示一 服装鞋帽理性消费保权益。近几年,产品质量不过硬、促销不规范是服装鞋帽行业的突出问题。工商部门提醒广大消费者在购买服装鞋帽产品时:一要树立科学、合理、安全、环保的消费理念,养成良好的消费习惯;二是理性对待商家的促销,防价格陷阱;三是不迷信所谓的国外洋品牌,谨防假冒忽悠;四是要敢于善于维护自身的合法权益。

热点二 有关电信行业的投诉居高不下,主要问题是服务不到位、宽带不给力、捆绑销售、售后服务不尽如人意。

警示二 捆绑消费频出现,电信服务需规范。目前电信企业服务质量、价格收费、套餐宣传不规范等时常引发合同纠纷和消费争议。工商部门提醒广大消费者在选择和使用电信服务时要注意三点:一是充分了解服务内容和收费情况,不要被眼花缭乱的套餐服务或省钱的噱头迷惑,选择基本的、实用的服务项目;二是特别警惕不知情的或者捆绑的收费服务项目,该拒绝的要拒绝;三是保留好合同、业务开通单等票据资料,以备发生纠纷维权时使用。

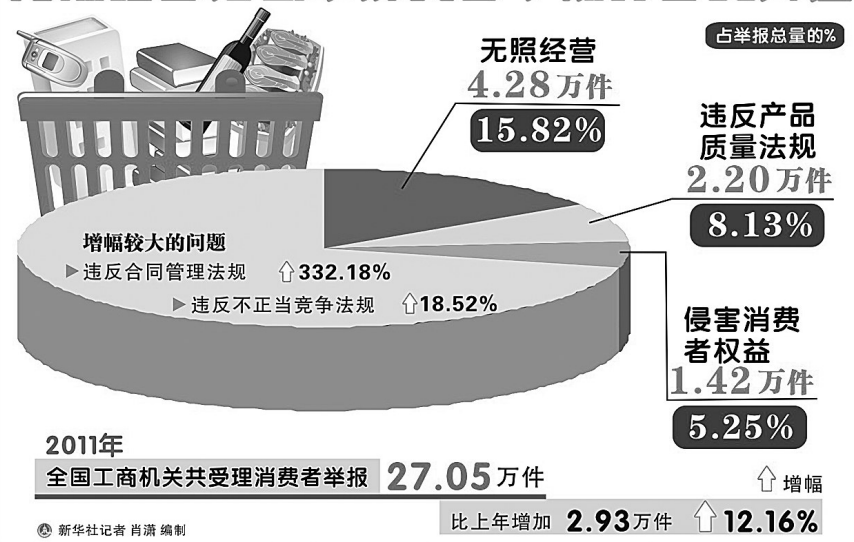
热点三 保健品投诉,主要问题是虚假宣传、滥用或滥用国家医药机构、科研机构的名义作为研发机构推销药品或保健品。

警示三 保健产品水分多,理性消费防忽悠。随着人民生活水平的逐步提高,健康成为消费者日常关注的重点,在保健食品、保健品方面的消费比重不断加大。但是,一些保健品生产厂家和经销商为谋取暴利采用多种手段忽悠消费者购买。工商部门提醒广大消费者理智对待保健品:一是在购买使用保健食品前不要轻信宣传和厂商的宣传,应认真咨询和听取医生的意见;二是千万不能把保健品当成药品使用而延误治疗;三是保存好发票和相关资料,一旦合法权益被侵害可作为维权的证据。

热点四 食品投诉,主要问题是假冒、傍名牌、滥用食品添加剂、卫生条件不达标。

警示四 食品投诉增幅大,安全消费放首位。近年来,食品安全已经成为严重威胁广大消费者生命安全和健康的突出问题,也一定程度上引发了人们对食品安全的信任危机。工商部门提醒广大消费者购买消费食品时注意以下几点:1.加强食品安全知识的学习,养成良好消费习惯,提高自我保护能力,把好选择关;2.选购时仔细看配料表、厂名、厂址、生产日期和保质期;3.一定要选择有QS标志的食品,严防不合格食品流入家庭,危害健康;4.要加强对青少年食品安全教育和引导,尽量少吃或不吃街边小店、小摊点贩卖的小食品、小零食;5.树立正确的食品消费观念和认识,既要看到问题,更要看到几十年来我国在食品安全方面取得的进展和成绩,不偏听偏信,更不必恐慌而因噎废食;6.发现制售劣质食品行为或自身权益受到损害,要及时向工商、质监、卫生等部门举报,及时到消协投诉。

无照经营是去年消费者举报的首要问题



热点五 房屋装饰装修投诉,主要问题是材料以次充好、工程延期、明打折扣暗提价、工程转包装修质量没有保障。

警示五 家庭装修问题多,消费仍要防陷阱。家庭装修是个系统工程,耗时长、环节多、专业性强,消费者很难主动把握,一些装修公司往往乘机给消费者人为设置一些陷阱,以赚取更多利润。所以,工商部门提醒广大消费者注意如下可能出现的问题或陷阱:报价暗藏玄机,工程计量不透明,代购材料吃回扣,偷工减料、以次充好,工程转包。

热点六 预付卡、网络购物、快递等服务类投诉,主要问题是欺诈、商品宣传名不副实、售后服务得不到保证、事后维权难度大。

警示六 网上购物有瓶颈,消费者仍要慎选择。网络购物作为一种新兴的购物方式,以其方便快捷、价格较低廉的优势受到越来越多的消费者青睐,但也因其行业发展存在物流瓶颈、市场主体监管难、售后服务缺失等问题,极易引发损害消费者权益合法权益事件。工商部门提醒广大消费者在网上购物时注意以下几点:1.尽量选择正规的、实力强的购物平台网购;2.货比三家,不图便宜,选择信誉好、评价记录好的商家;3.购买价值较高商品时,要详细了解厂商的生产信息、产品信息和售后服务情况以及付款条件等细则,做到事前控制风险;4.应坚持货到查后再付款;保留好网购信息,以备出现纠纷时维护自身权益。

热点七 预付式经营行为与消费的现状及问题:主要是消费风险高、涉及行业广、消费争议多。

警示七 预付卡消费缺规范,提高警惕避风险。近年来,很多行业的商家为招揽客户和促销,纷纷推出“会员卡”、“贵宾卡”、“打折卡”等预付式消费卡,持卡消费可以给不同程度的折扣优惠。然而,由此引发的消费者权益被侵害的事情时有发生。工商部门提醒广大消费者不要图省事、图便宜而购买多种预付卡,特别是尽量不买大额的、使用期限长的预付卡,以免带来烦恼,造成损失。

热点八 洗衣行业投诉主要问题是:洗涤质量无保障、水洗干洗洗、鉴定难。

警示八 洗衣纠纷多发生,事前细节要载明。由于个别干洗店洗衣质量差、服务行为不规范,与消费者在洗衣前约定不清楚等情况而导致的消费纠纷呈上升趋势,调解处理难度加大。工商部门提醒广大消费者注意以下几点:1.选择大的、信誉好的洗衣店来洗衣;2.交付衣物时一定要索要洗衣单,并且要详细载明衣物的状况、价值以及责任划分等细节;3.保留好有关凭证以备维权时使用。

热点九 家用空调投诉主要问题是:空调质量差、窜货空调无“三包”、冒充厂商售后服务。

警示九 空调售后服务不规范,谨防无“三包”窜货空调的危害。工商部门提醒广大消费者购买空调时注意以下几点:1.选择品牌知名度高的空调;2.到正规的空调经销商或专卖店购买,不要图便宜而购买来路不明的空调;3.安装空调和移机时要注意安全,查看安装人员的资质和上岗证,避免引发财产损失和伤亡事故;4.保存好发票、“三包凭证”、维修服务手册等,以备日后使用;5.目前,国内销售的知名品牌空调都建立了较为完善的售后服务体系,因此,不要轻信广告而找不正规的机构和人员来维修,以免造成损失。

热点十 汽车投诉主要问题是:巧立名目加价提车、隐瞒问题欺骗销售、过度维修、使用配件价格不透明。

警示十 消费者购车及保养要注意。部分汽车经营者在汽车销售服务过程中,存在使用夸大性能、配置等方式进行误导宣传或虚假承诺;零配件以旧充新、以次充优欺瞒消费者;强制提车加装饰,变相加价提车等问题。工商部门提醒广大消费者注意以下几点:1.签订购车合同。要注意抵制不合理的附加条件和加价收费项目;2.向熟悉汽车专业知识的亲朋好友咨询,听取他们的建议;3.把好新车交接关。要仔细查验车辆外观、配件、机械部件和内饰配置等,是否与商家承诺、说明书和宣传材料一致,对照交接表逐项验收;4.仔细阅读“用户使用手册”,按规定使用和保养;5.保存好发票、购车合同、说明书等资料;6.遭遇侵权要与商家据理协商,亦可到当地消协或工商部门投诉、申诉,维护自身合法权益。

两家四星级饭店被“摘星”

本报讯(记者 成燕)记者昨日从省旅游局获悉,在2011年全省星级饭店复核中,共有34家星级饭店被“摘星”,其中四星级饭店4家,三星级饭店18家。我市御花园酒店、纯水岸大酒店两家四星级饭店被“摘星”。

据介绍,根据全国星级饭店评定委员会要求,省星级饭店评定委员会于去年第四季度,开展了对全省旅游星级饭店的复核检查和满四年以上星级饭店的评定性复核检查。通过本次复核,全省共取消星级饭店34家,其中四星级4家,三星级18家,二星级11家,一星级1家。限期整改11家,其中四星级1家,三星级7家,二星级3家。

被取消四星级的4家饭店分别为郑州御花园酒店、郑州纯水岸大酒店、洛阳金湾大酒店、焦作凯莱大酒店,被“摘星”的原因为达不到星级标准。被取消三星级的18家酒店中,我市有6家,分别为郑州友谊宾馆、梅苑宾馆、天苑宾馆、河南易元酒店、裕华大酒店、登封嵩山迎宾馆,取消原因分别是注销、停业和改变经营性质。在被取消二星级的饭店中,我市中原大酒店、正兴宾馆均被“摘星”。

据统计,截至2011年年底,我省共有星级饭店503家,其中五星级11家,四星级76家,三星级263家。

燃气用户申报 可享一站式服务

本报讯(记者 王文霞 通讯员 李朝阳)从即日起,我市燃气用户申报天然气业务可享受“一站式”服务,一天之内就可办完所有程序。昨日,郑州华润燃气股份有限公司设置的“一站式”服务大厅正式对外服务。

目前我市燃气需求量大幅增加,每年居民用户、工商业用户分别以12万户、600户以上的速度快速发展,现在我市居民用户已达到110万户,工商业用户3000多户。以往申报燃气业务分散在城市多个地方,用户需要跑一个多月才能完成。为了使用户“少跑一趟路、少跨一道门、少走一道程序、少找一个人”,郑州华润燃气股份有限公司在公司办公大厅一楼设立了“一站式”服务大厅,新客户业务受理、设计、工程管理、工程施工、验收、碰管、置换通气等业务都可以在这里集中办理。

据介绍,用户除到大厅办理业务外,还可拨打该公司24小时服务热线68855777进行咨询。

城乡居民养老 专项治理防冒领

本报讯(记者 王红)记者昨日从郑州市社会保险事业管理局获悉,为确保“全民养老”社保基金安全,我市启动城乡居民社会养老保险“防冒领、反欺诈”专项治理,重点针对60周岁以上享受待遇人员进行排查核实。

为建立防冒领长效机制,各级城乡居民养老保险经办机构将与当地公安机关、民政部门建立信息联动机制;定期查询、比对参保人信息,防止发生重复参保、冒领养老待遇现象。各县(市)、区社会保险经办机构将对对外公布举报电话。对举报者,经核实属实的,由社保经办机构给予经济奖励。

河南纺织服装 产业报告发行

本报讯 昨日,由中原报业传媒集团和河南省服装行业协会联手打造的《河南纺织服装产业报告(2012版)》大型系列政经丛书首次出版发行。

《报告》由中原报业传媒集团郑报文化传媒有限责任公司全体员工,历时6个月,通过深入河南知名服装企业和纺织服装产业园区,走访白手起家的商界巨子,采访业内知名专家学者,精心编著而成。全书40余万字,分为6个章节,采访51位河南服装界知名企业家和4个服装产业园区。

《报告》从河南谋划“大服装”崛起起笔,浓墨描绘了河南纺织服装产业集群发展宏图,深刻剖析了河南纺织服装产业链条的优势与短板,从梦舒雅、娅丽达、渡森、大可思等中国驰名商标的品牌之路中,展望河南纺织服装行业的未来发展。(吴铭)

发票查验窗口年均查补税款500万元

本报讯(记者 安群英 通讯员 赵哲)二七区国税局针对该区普通发票发售量、验票量大及纳税人申报频率高的情况,2006年起在办税服务厅专门设立了一个特殊的14号“发票查验”窗口,专门负责发票验旧信息比对,一次性解决纳税人发票验旧、比对、补税等需求,降低了纳税人潜在的税收风险,受到纳税人好评。

据二七区国税局办税服务厅负责人介绍,此“发票查验”窗口平均每年查补税款500余万元,不但为税收管理员、售票员减轻了一部分的执法风险,还减少了纳税人往返税务机关的次数,有效降低纳税成本。



昨日是“3·15”国际消费者权益日,一大早,管城工商分局南关工商所的执法人员联合南关街道办事处,深入社区开展“消费与安全——3·15进社区广场活动”,通过展示消费安全展板、发放资料、现场讲解和接受投诉咨询等方式,向广大社区居民传授消费安全知识,受到群众欢迎。活动现场共受理消费者咨询12件,消费投诉7件,现场解决投诉3件。 本报记者 宋晔摄