

提振消费信心 畅享品质生活

人保财险甘肃分公司

开展2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传活动

为全面贯彻党的二十大精神,认真落实党中央、国务院以及银保监会关于金融消费者权益保护的工作部署,持续加强消费者权益保护,不断加强消费者权益保护力度,人保财险甘肃省分公司举行了“人保财险甘肃分公司2023年‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”活动。

活动以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题,成立“3·15”教育宣传周活动工作组,切实履行主体责任,积极发挥社会“稳定器”作用,主动创新金融教育手段,通过线上线下相结合的方式帮助金融消费者了解金融常识,掌握维权手段,提高维权能力,重点聚焦“一老一少一新”,大力结合金融消费者八项基本权利中易受侵害风险点,有针对性地打造消费者权益保护应用场景,进一步增强消费者权益保护落地实操性,不断推动金融消费者保护和教育更接地气、更有温度。以普及金融常识教育,增强消费者信心、注重适当性教育,充分披露重要信息、推进诚信文化建设,促进金融消费规范有序、保护客户信息安全,筑牢客户信息风险防控。

本次活动围绕行业发展和消费者需求,结合地区实际和业务特点,开展线上线下教育宣传活动,做好金融消费者保护和金融服务政策教育宣传,对消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利进行推广普及,使消费者充



分了解自身的各项法定权利和责任。畅通消费者维权渠道,完善投诉处理和纠纷化解保障机制,针对投诉热点问题及有关风险主动进行提示警示,引导消费者通过合理、有效方式保障自身金融权益,防范不法中介、不法行为的

侵害。通过“甘肃人保财险”微信公众号、微信视频号等,策划推出主题推文和主题视频及线上知识问答活动;结合业务发展实际,在线上宣传方面突出保险基本常识、保险保障、金融消费者八项基本

权利易受侵害风险点,消费者正确维权救济方式等;对辖内所有正常营业的营业网点电子屏滚动

播放活动口号,悬挂口号条幅;在符合条件的网点全部设立金融知识宣传教育专区,并配备充足的教育宣传资源,普及金融保险基础知识,宣传金融保险方面的政策法规;在有条件的营业网点设立“老年人爱心专柜”“新市民服务角”或“爱心公益服务站”等公益区域,积极营造公益性消费者教育宣传氛围;加强了面向老年人、青少年、新市民、残障人士、少数民族等重点群体,聚焦特定区域有针对性地开展线上线下双渠道教育宣传,积极构建金融风险防护网,实现金融知识全覆盖。依托各网点开展宣传延伸服务

工作,深入社区、村镇,探索与社区联合开展主题教育活动,受到了参与者的广泛好评。(李萌)

(接T04版)

10 购买二手车 实际公里数与合同不符

消费者高先生于2022年5月18日在天水市麦积区汽配城E区168号优轩车业购二手车一辆,在车辆行驶过程中发现其后台实际公里数与车体里程表显示相差3万多公里,消费者到汽配城要求退车

或者进行赔偿,与优轩车业多次协商无果的情况下,消费者向消协投诉。

【调解过程及结果】天水市麦积区消协工作人员经核实,消费者高先生反映的问题属实,但经营者表示退车是不行的。经调解,双方自愿达成一致意见:最终经营者同意给消费者高先生退赔

8800元。**【事例评析】**在本案中,消费者高先生购买的二手车后台实际公里数与车体显示出入相差3万多公里,这表明可能存在里程表被篡改的情况。里程表的篡改属于欺诈行为,依法除赔偿消费者的损失外,经营者还可能承担相应的行政责任。

13 拒绝退款导致纠纷 依法调解获得退款

消费者陈女士投诉称,她在兰州新区兰舍装饰工程有限公司千年舟板材店交付6000元参加购买板材优惠活动,交付钱款时经营者并未说明活动限定使用条件。陈女士在使用时经营者称前期交付的6000元分别为柜体板材费3000元、柜门板材费3000元,消费者要求把6000元全部用于购买柜体板材,经营者称活动内容无法变更。消费者要求退还限定为购买柜门板材的3000元,经营者拖延至今一直未退款。消费者遂向兰州新区中川园区消保委投诉。

【调解过程及结果】接到诉求件后,兰州新区中川园区消保委立

即派工作人员与消费者及经营者联系。经核查,消费者未了解活动详情,便向经营者支付6000元,导致在使用过程中出现分歧。协会工作人员指出经销商有责任和义务为消费者介绍商品和服务的内容。经营者同意向消费者退还3000元并现场签订调解协议书。

【事例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定”。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益。消费者在财产安全受到损害时,可以依据此条向负有责任的经营者要求按照约定履行义务,追回受损财产。

11 经营者隐瞒 购车减免优惠政策

消费者蔡女士于2022年6月1日在天水市万仕和汽车销售有限公司购买上汽大众SUV一辆,支付购车款后,从上汽大众官网查询得知经营者有车辆购置税全免政策,而消费者并未享受此项政策,同时又了解到在购车过程中,经营者收取很多费用并未提前告知,消费者认为不合理,要

求经营者退还已交的车辆购置税及其他费用。在与经营者协商无果后,蔡女士投诉至消协。

【调解过程及结果】接到投诉后,天水市消协进行了现场调解,于6月30日达成了调解协议:退还多收消费者的车辆购置税7079.64元,消费者未提前知情的其他费用5500元,两项合计费用12580元。于7月10日前支付到消费者提供的账户,消费者对此调解

表示满意。**【事例评析】**《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”的规定,该经营者的行为侵害了消费者的知情权。同时,经营者未告知消费者即收取额外费用的行为也违反了有关规定。因此,消费者有权要求经营者退还已交的车辆购置税及其他相关费用。

12 承诺必须要履行

2022年8月1日消费者王先生早6点入住陇南康县皇冠酒店,当时酒店服务人员承诺可按次日早6点退房,计算为天房费。但8月1日中午(14时30分)酒店就要求消费者退

房,双方发生争执,在争执中酒店方辱骂消费者。消费者投诉至康县消协,要求退还相关费用并赔礼道歉。

【调解过程及结果】接到投诉后,康县消协工作人员现场核查,投诉事项属实,经营者未履行承诺,在管理上也存在问题。经调解,双方达成协

议,酒店为消费者免费提供一天住宿。

【事例评析】经营者应当履行真实、准确、完整的商品或者服务信息告知义务,不得欺诈、误导消费者。在本案中,经营者未对退房时间进行提示告知,存在误导消费者的情况,违反了相关规定。

14 卖车搭售 续保押金不合法

2022年1月9日,严先生投诉称自己在酒泉金璐达汽车销售有限责任公司购买汽车时,按照经营者的要求购买了车辆保险并缴纳了3000元续保押金。事后,严先生认为不合理,要求经营者退还续保押金,遭到拒绝,遂投诉至肃州区消费者协会。

【调解过程及结果】经过调查核实,消费者反映情况属实,消协工作人员随后通知双方当事人现场调解。工作人员告知经营者:汽车经销商收取续保押金

没有任何法律依据,除交强险是国家规定必须购买的外,售卖其他保险应遵循自愿原则。卖车搭售保险属侵权行为,是强制消费,消费者有权拒绝。经过调解,经营者退还了消费者3000元续保押金。

【事例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定,消费者享有自主选择商品或服务的权利,有权自主选择提供商品或服务的经营者,自主选择商品的品种或服务方式,自主决定购买或不购买任何一种商品,接受或不接受任何一项服务。

奔流新闻·兰州晨报记者 夏苗