

丰富载体 创新形式

吴江区消保委强化消费教育宣传

今年以来,吴江区消保委为进一步加大消费教育宣传力度,引导消费者科学消费理性维权,督促经营者诚实守信依法经营,丰富宣传载体,创新宣传形式,力求宣传实效,按照年初制定的工作方案,扎实开展了一系列有针对性的宣传活动。

及时贯彻新规。今年1月6日,国家工商总局以90号令公布《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,《办法》自3月15日起施行。为及时贯彻新规,引导消费者掌握维权新技能,吴江区消保委通过媒体解读《办法》的有关规定,同时印制一批读本小册子,在3·15系列纪念活动期间免费发放给广大市民。

8月2日下午,苏州市相城区市场监督管理局、相城区消费者权益保护委员会联合苏州相城国际汽车城管理委员会,组织消保委各分会调解工作人员、汽车城4S店的销售和售后服务负责人,在南亚宾馆二楼报告厅举办“消费者权益保护法律法规培训”。

此次培训邀请了苏州市工商局处室领导讲课,讲解了今年7月1

日起施行的《江苏省消费者权益保护条例》于7月1日起施行,消保委组织工作人员及时学习新《条例》,通过消费教育进企业、进行业、进学校、进网络等形式,播放宣传视频,解读《条例》的新亮点。

创新扩展宣传载体。为延伸宣传工作的触角,吴江区消保委利用公交车身广告渲染力强、流动性大、受众面广的优势,于3-4月份期间在城区、盛泽、汾湖、桃源、震泽、同里等6大区(镇),投放了公交车身公益广告。同时,消保委在新开通的地铁4号线笠泽路站投放大型灯箱公益广告,引导市民科学理性文明消费,远离免费低价陷阱。5月,消保委通过邮政

投递平台,将1万册《消费维权手机APP用户手册》宣传入户,进一步加大手机APP维权平台的推广力度。暑期来临后,各大影院的消费者以青少年及家长为主,消保委精心制作青少年消费教育、预付式消费提示两部宣传片,利用影院映前贴片广告针对性强、冲击力大的特点,分别针对青少年及家长开展为期两个月的专题消费教育。

围绕热点突出主题。中消协将2017年维权年主题确定为“网络诚信 消费无忧”,要求各地围绕年主题大力开展宣传活动,引导社会舆论关注网络消费热点问题,推动网络经济的诚信建设。年初以来,为了

使年主题深入人心,吴江区消保委通过吴江日报、东太湖论坛、媒体微信公众号等平台,广泛宣传年主题,解读主题涵义,倡导网络诚信。同时向市民免费赠送1万个年主题环保袋。5月下旬,消保委牵头召开电商企业座谈会,市场监管局、商务局相关业务部门以及电商协会共同参与,就共创网络放心消费环境展开热烈讨论。结合网络消费投诉热点,消保委向电商企业指出了目前经营中存在的问题,建议行业协会及会员企业加强自律,以切实保障网络消费者的合法权益。

(吴建峰 砾化)

相城区开展消费者权益保护法律法规培训

日实施的《江苏省消费者权益保护条例》和《中华人民共和国广告法》,通过培训增强分会调解工作人员、汽车销售和售后服务从业人员依法做好消费者权益保护的法律责任和意识,帮助他们更好

地学习掌握和使用法律法规做好消费者权益保护工作,在汽车经营活动中能客观真实地宣传自己的汽车商品和服务,预防夸大宣传、使用不合法广告等侵害消费者权益的行为发生,能依法妥善地处理

好消费纠纷,为维护相城区良好的市场经济秩序和社会和谐稳定发挥积极作用。

据悉,相城国际汽车城共有4S店38家,经营着43个汽车品牌。汽车消费纠纷投诉案件多,汽车是大

件商品纠纷金额较大的情况突出。为了更好地保护消费者合法权益,积极预防和化解社会矛盾,维护相城区汽车市场诚信经营秩序,积极响应在去年的“六个一”走访活动中,汽车4S店提出在如何保护消费者权益方面提供业务指导的强烈期望,该区市场监管局、消保委、相城国际汽车城管委会为满足需求特举办此次培训班。

(顾玉林 萧锐)

商品简介中“最佳”字样岂能想用就用

日前,消费者李先生向姑苏区消保委观前分会反映,不久前他在位于姑苏区的一家药店买了20多盒由广东华神药业有限公司生产的“化糖红”药品,共花了1248元。李先生说,当时他看到该药品包装盒上有商品介绍中有“质量最佳”词语,出于对该产品和药店的信任,便买

了不少。回家后他听亲友说,“最”字属于绝对化用语,既贬低了同行业产品,又侵害了消费者合法权益,是《广告法》第九条明令禁止的。为此,

他向消保委投诉,要求药店按照《消法》给予赔偿,并希望有关部门对违法广告制止。

观前分会接诉后作了认真的调

查取证工作,了解到被诉药店出售的“化糖红”药品在包装盒上的简介确实用了有违《广告法》的词语。分会工作人员告知该药店,药品简

介中用“最”字是一种违法行为,希望吸取教训,并给予消费者相应的赔偿。最后,在观前分会的调解下,双方当事人经协商达成一致,药店承诺认真吸取教训,立即停止该产品的销售,并给予李先生“退一赔三”。

(吴日 观工)

网上订外卖 “快餐”变“慢餐”

不久前,谢先生向姑苏区消保委观前分会投诉称,他于当天10点50分在美团外卖网上订了观前街一家饭店的黄焖鸡米饭,店家答应11点20分送到。可是后来一直等到下午1点多钟,这份外卖还没送来,谢先生早已饥肠辘辘,就吃了点点心将就一餐。后来他再等了一会儿还是不见饭店送餐来,于是联系苏州美团外卖网客服电话,说自己已经

吃过了,不要再送餐了。客服回复过一会给答复,到了3时35分,订单上显示已完成,到4点钟时,客服联系上了饭店,饭店方说,外卖没及时送到是因为谢先生留的联系电话有问题,而且当时也不认识路,现在解决

的方法就是马上送去。可谢先生不能接受了,遂向消保委投诉,要求美团网退还订餐款。

观前分会接诉后经了解,谢先生的反映的情况基本属实。分会工作人员认为,这份外卖迟迟未送,不

仅仅是饭店所说的“联系电话出问题”和“不认识路”等原因,作为苏州美团的外卖客服方面也有责任。消费者订餐,本来就图个方便快捷,如今快递外卖十分普遍,特别是快餐,这关系到客人的正常用餐,店家迟

迟不送餐,远远超过了午饭时间再送,这是没有意义的。从这次纠纷来看,“联系电话出问题”和“不认识路”责任还是在饭店和客服。在消保委人员的批评教育下,饭店和客服承认过错,同意向谢先生赔礼道歉,并退还订餐款,再给予一定的补偿。同时,饭店和客服表示,今后一定吸取教训,改进服务。

(一得 观前)

投诉与回音

苏州市消费者权益保护委员会

投诉:5月底,常州市消费者王小姐在昆山城区某私人定制网店买了一件连衣裙和一件衬衫,价格为330元。6月3日收到货后,她发现连衣裙的肩膊两边不一样宽,当天就与卖家交涉。对方起初愿意更换,并发了新款的图片供王小姐挑选,可王小姐不中意,于是卖家同意退货,叫王小姐先把连衣裙退还,卖家再退还货款。但王小姐不同意,要求卖家先退款,而后她把连衣裙寄给卖家。由于双方协商不成,卖家就不再接听王小姐的电话,还拉黑王小姐的微信,双方就此失去了联系。6月10日,王小姐向昆山市12315热线投诉,希望相关部门协调,让卖家尽快退款。

回音:6月11日,昆山市消保委高新区分会接到12315转办单后,立即与被诉商家取得联系,详细了解情况。商家负责人辩称说,他们已经同意退货了,根据商业惯例,应该消费者先退货,商家再退款,但王小姐死活不肯,所以谈不拢,就不跟她谈了。了解情况后,分会工作人员分别做商家负责人的和王小姐的思想工作,最后王小姐将连衣裙退还给商家,一件衬衫没退还,商家同意退还王小姐280元。(昆涪涛 萧锐)

投诉:5月28日,昆山市城区某通讯公司在朋友圈搞活动,承诺集满58个赞可免费领取儿童手表和充值卡。市民张先生集满58个赞后到通讯公司营业厅去领取儿童手表和充值卡。可营业员告知他,必须再办一张新卡充值100元才能领取礼品。张先生人为自己已经有卡了,不需要再办新卡,公司发放礼品的附加条件不合理,故于5月30日向昆山市12315热线投诉,要求被诉公司按照承诺让他免费领取儿童手表。

回音:6月1日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,派工作人员根据线索前往营业厅实地了解情况。被诉公司营业厅负责人表示,他们已经让张先生免费领取了儿童手表,并表示一定对集赞活动进行整改,避免今后出现类似情况。(昆涪涛 萧锐)

投诉:2016年12月初,孙先生因家庭装修,与昆山葛钻金装饰工程服务有限公司签订《房屋装饰全包合同》,约定工程价格为9万元。合同分两部分,一部分是工程合同,一部分是主材合同;工程合同中,公司承诺赠送消费者橱柜。当时孙先生与项目经理说过,有些主材如厨房的瓷片等由自己买,对方表示同意。今年5月20日,公司方认为孙先生买了瓷片等就不能赠送橱柜了。5月23日,孙先生向昆山市12315热线投诉,要求公司按合同赠送橱柜。

回音:5月24日,昆山市消保委周市分会接到12315转办单后,马上按照工商户口获取到公司电话,与公司负责人联系。核实情况后,分会工作人员指出,经仔细查看合同,合同上白纸黑字写着赠送橱柜,所以应该严格履行合同,公司方没有理由说变就变,希望双方通过友好协商妥善解决纠纷。在分会工作人员的调解下,被诉公司负责人同意免费赠送孙先生橱柜。(昆涪涛 萧锐)

投诉:5月21日,孙女士在吴中区木渎天虹百货店内的皮具专卖店买了一个女式手提包,价格为750元。5月28日,她在使用时发现包的右边角处有点损坏,于是来到这家皮具专卖店,要求营业员为她更换一个包。营业员接过包看了看说,这种款式的包包目前没货。孙女士说,既然没有货,那就退货。营业员认为包退回会影响二次销售,不同意退货。孙女士对此十分不满,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求商家退货或换货。

回音:木渎分会接诉后约请纠纷双方于6月2日下午至分会协商。后经调解,被诉皮具专卖店负责人同意给孙女士的手提包免费维修,承诺15天给予修好,再补偿100元。(苏生 士明)

投诉:3月8日,周先生打12315电话投诉:反映自己去年7月份在新区珠江路与滬洋街交叉口的怡泰老年院里的“宝力象游泳馆”办了一张宝力象游泳池50次的游泳卡,价格为1600元。去年大约游过20多次,今年3月份前往游泳,工作人员告知该卡有效期是半年,已经过期了。周先生说自己有很多朋友办过游泳卡,有效期都是一年,且办卡时店方也没有告知有效期是半年,卡上也没有标明。周先生对此表示不满,希望相关部门协调调整有效期为一年。

回音:苏州高新区消保委受理投诉后,经与双方电话沟通,了解到周先生所述均是事实。之后消保委组织双方就投诉事项进行调解,工作人员告知店方:事先未约定并告知的做法确实不妥。双方达成了调解协议:被诉方同意给投诉人持有的游泳卡延期使用。投诉人对调解结果表示满意。(凡人 继祖)

投诉:5月27日,贾女士在吴中区木渎欧德福购物中心买了一个文胸,当时在该超市无法试穿,回家试穿后发现该文胸偏小。第二天,她去该超市要求换一只合适的,该超市营业员认为文胸已经试穿过,不能换货。贾女士认为自己花钱购物就是买个合适,不买穿就不合适,不合适就不合适,理经试穿发现不合适,店家就应退换。营业员向贾女士解释,文胸、内衣、内裤之类试用后就不能退换。贾女士对营业员的说法表示不满,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求商家给予换货或者退货。

回音:木渎分会工作人员接诉后与被诉超市的负责人邵先生联系,提出贾女士退换

货的诉求。邵先生表示同意给贾女士退货。分会工作人员将调解结果告知贾女士后,贾女士表示满意。(苏生 士明)

投诉:5月8日,杨女士打12315电话投诉:反映自己在高新区深宝广场复1楼美食园售卡台服务中心花100元办了一张充值卡。5月6日,因为家里的小朋友上厕所,将卡不小心掉在厕所了,于是杨女士找到服务中心商能否补办一张卡,服务中心称现在不能补卡,要等24日之后再议。并且店方认为杨女士存在欺瞒行为,电脑系统将杨女士的卡冻结了。现在杨女士已将卡片上的信息告诉工作人员了,但商家却一直不给补卡。因此杨女士来电投诉,希望消协部门能够协调给一个合适的处理或补卡。

回音:苏州高新区消保委受理投诉后,经电话询问沟通了解,杨女士掉卡确有其事,但手中并无证据。之后就投诉事项积极和商家沟通调解,最后双方达成了调解协议:深宝美食园负责人已把卡中余额退还给投诉方。(白水 老九)

投诉:近日,上海消费者杨先生来到苏州盛口菜县城一家家具店买了两张床、一个茶几、一个电视柜、一个方脚几、一套沙发、一个老虎椅脚踏和一个杂物架等,价格共40600元,已付清杂物架货款1600元,并付了1.2万元定金。双方约定了发货日期,后因商家未能按时发货,杨先生决定退货。商家不同意,要求杨先生付清全款他们才发货。既拿不回定金也收不到货,杨先生十分气愤,故向相城区消保委元和分会盛口菜县城投诉站投诉。

回音:投诉站接诉后,经调查确认被诉家具店确实存在违约行为,立即联系该店负责人,对他们无故推迟发货的行为进行批评。后经调解,该店负责人对给杨先生带来的不便表示道歉,并同意退还1.2万元定金。(夏斌斌 萧锐)