

大闸蟹网上牛气冲天 发的货“一蟹不如一蟹”

每到秋季,大闸蟹就成为消费者争相品尝的美食。然而近年来,昆山市消保委接到消费者关于网购大闸蟹引发纠纷的投诉逐年上升,其中提货难、发货短斤缺两等是主要问题。

案例一:刘女士有一张昆山市巴城阳澄湖金香生态水产品专业合作社出售的8只装大闸蟹礼券,价格为1098元。券面上标明有效期为“本年度12月25日”。9月27日,她打电话给该合作社要求提货。对方说,该券已经过期了。刘女士说,券面上明明标明有效期为“本年度12月25日”,怎么9月份就过期了。对方说,券面上没标明任何年份。卖家的说法让刘女士哭笑不得,当天就向昆山市12315热线投诉,要求卖家正常发货。

昆山市消保委巴城分会接到12315转来投诉后,经调查确认被投诉合作社出售的8只装大闸蟹礼券是2017年的,经调解,卖家同意发货。

案例二:9月20日,浙江海宁市民李先生

在京东商城买了一批昆山市阳澄湖阳澄蟹业有限公司的大闸蟹礼品卡,作为国庆节员工福利。因卡面上明确标注“预约时间为发货时间”,他通过该公司官方微信公众账号成功预约9月28日发货。可到了9月29日没有收到货,于是他联系卖家,对方告知货还没发出。李先生明确向对方表示,国庆放假前收不到货,假期里公司里无人收货。但对方以“电脑系统自动生成”为由拒绝修改发货时间。李先生认为,礼品卡上明确标示“预约时间为发货时间”,但卖家却未能履行,已经造成了事实上的违约,在具有广告性质的卡面上公示,又拒绝履行的行为,涉嫌虚假宣传。为此,他向昆山市12315热线投诉,要求卖家尽快发货。

昆山市消保委千灯分会接到12315热线转办单后,马上与李先生取得联系,经询问了解到被投诉销售方为上海圆迈贸易有限公司。随后,分会工作人员通过昆山京东尚信贸易有限公司与上海圆迈贸易有限公司取得联系,并进

行协商。被诉公司提出的解决方案为,因客户多,来不及配发,李先生订购的蟹仍在节日期间送货,李先生收到货后给员工一家家配送时产生的汽车油费由公司方承担,支付油费100元。李先生对此解决方案表示接受。

案例三:9月26日,天津市民徐先生在京东商城昆山巴城阳澄湖珍室大闸蟹养殖场订购18只3份蟹,价格为314元。9月27日,他收到快递送来的蟹,发现存在短斤缺两,卖家承诺140克的母蟹只有95克;200克的公蟹只有150克。为此,他与卖家交涉,对方承认发货给徐先生的蟹是小了,同意赔偿30元。徐先生质问对方:“蟹的份量少了这么多,怎么只赔30元?”对方说:“你买的是优惠券,赔30元是合理的。”徐先生认为卖家存在欺诈行为,于是向昆山市12315热线投诉,要求卖家退一赔三。

昆山市消保委巴城分会接到12315转来投诉后,经调解,被诉卖家同意再为徐先生发3份大闸蟹,一次性解决纠纷。

昆山市消保委工作人员梳理消费者对大闸蟹的投诉内容,主要集中在几方面。其一,蟹券无法提货时有发生。大闸蟹消费季节性较强,有的提货券标明可以在半年甚至两年内提货,但真正有货的时间往往也就几个月,这就导致提货券无法提货引发纠纷。其二,货物与实际不符。大闸蟹是不经过加工的水产品,本身的分量、尺寸要求并不像加工食品那么严谨,这就导致在提货过程中货物与实际会出现分量等偏差。

虽然这些投诉经调解都得到了圆满解决,但应该引起市场监督管理部门的重视,对销售商和蟹农要进行诚信经营教育,创造出自己的诚信品牌,赢得更多消费者的信赖,这样路才能走的更远。销售商不要为了一些蝇头小利而毁了自己的商誉。与此同时,相关部门要加强对提货券的监管力度,规范销售商发券行为,做好事前预防,防范消费纠纷发生。

(吴清涛 萧萧)

吴中区消保委座谈消费维权工作

日前,吴中区消保委组织召开消费维权工作座谈会,该区消保委及市场监督管理局各分局分管消费维权工作的负责人参加会议。

会上,吴中区消保委秘书长金茂忠着重点评吴中区在消费维权工作中建立社会综合治理联动机制做法,并作了年度工作总结。

金茂忠强调,党的十九大报告明确要求“完善促进消费的体制机制,增强消费对经济发展的基础性作用”,对新时代消费维权工作提出了新的更高要求,吴中区消保委和各基层分会要适应当前政府机构改革,积极与“吴中区社会综合治理联动中心”机制对接,提高消费维权纠纷的处办效率,适应新工作要求,融入区级消费维

权机制的新变化。各分会针对“吴中区社会综合治理联动中心”机制进行研讨,提出分会在具体办理中存在的困难、困惑,譬如投诉信息要素不全、提供地址位置不准确、人手不足、处办时限太短、110已处理仍重复转办、非消保委职能管辖区分不正确等,希望上级部门帮助解决。

吴中区市监局副局长王金海对下一步消费维权工作提出“四个强化”要求:强化自觉学习能力,提升依法调解水平;强化自身责任感,提升维权工作热情;强化换位思考意识,提升受众群众满意度;强化主次兼顾原则,提升办件质量效率。

(吴中消 永康)

新买衣服有破洞 怎能修补代退换

前不久,沈女士在苏州高新区绿宝广场2楼的一家GXG专卖店买了一件短袖T恤衫,价格200多元。回家后仅穿了两次,她发现这件短袖T恤衫的后面有两个破洞。她心里很不爽,便通过微信向该店家反映情况,要求调换一件。该店工作人员要求沈女士将衣服送到店里去查看。

第二天,沈女士将这件问题T恤衫送到了店里。该店工作人员收下T恤衫说,这件衣服要送去鉴定后再视情况进行修补,然后再能归还给你。沈女士听后很不乐意,认为这件T恤衫是新买的,才穿了两次就有破洞是质量问题,就这样修修补补太说不过去了。她向该店工作人员提出,修补过的衣服她肯定是不想要的,要求调换一件。可店方坚持只能免费修

补,不同意调换。沈女士与店家协商不成,遂向苏州高新区消保委投诉,要求专卖店给予退货或换货。

高新区消保委接到投诉后,立即组织沈女士和被诉专卖店负责人就投诉事项进行调解。调解中,消保委工作人员强调《消法》第二十四条,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务,没有国家规定和当事人约定的消费者可以自收到商品之日起七日内退货。被诉专卖店负责人无话可说,同意作退货处理。沈女士对此调解结果表示满意。

(尤继祖 李苏生)

前不久,市民陆女士在张家港市锦丰镇锦中路一家金店买了一条重量为20.17克的黄金项链,价格为6300元。项链买回后佩戴没几天就发生断裂,于是陆女士将断裂的黄金项链送去该金店维修。维修后,她顺手将项链放在该店的电子秤上称一称重量。不承想,这条标注为20.17克的项链,称下来只有13.55克,足足少了6.62克,这让陆女士十分震惊,当场向该店店长反映。可这时店家却玩起了“太极”,一会儿说这条项链的重量是在断裂过程中损耗掉的;一会儿又说这项链不是原来20.17克的项链。为此,双方剑拔弩张,甚至惊动了当地派出所。因与店方交涉无果,陆女士气愤之下来到张家港市消保委锦丰分会投诉。

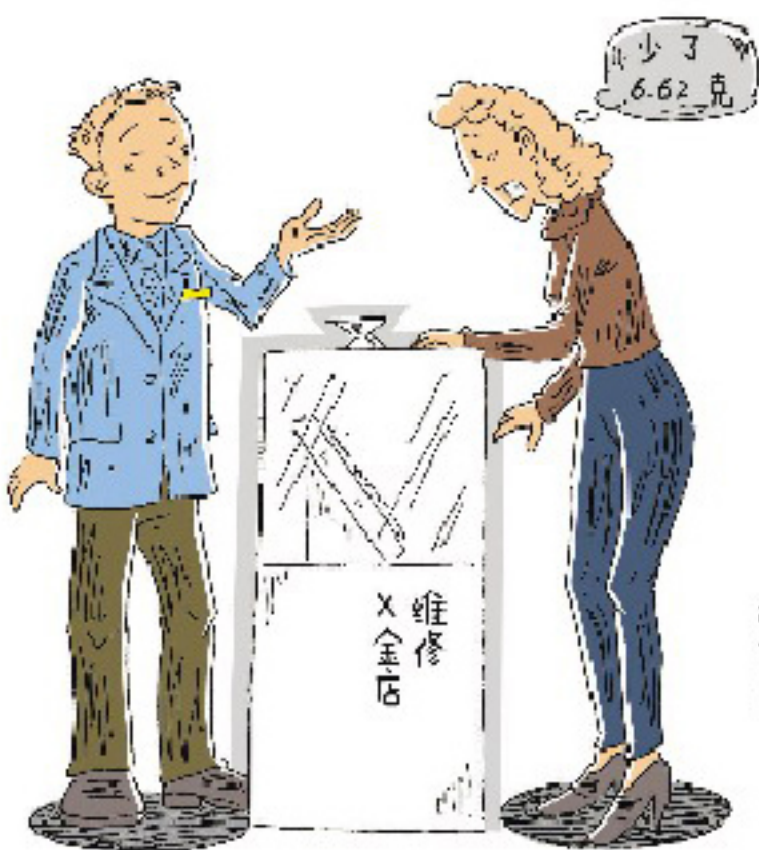
锦丰分会接诉并核实情况后,召集陆女士和被诉金店负责人郑店长进行调解。调解中,郑店长说,这条黄金项链不是原来的那条,可能是陆女士去其他金店买了小号的项链到自己的店里来索赔,要求陆女

士提供证明。陆女士据理力争,当场拿出那天购买这条项链时佩戴在胸前拍摄的照片,以及写明20.17克分量的票据。

分会工作人员查看了陆女士提供的照片,认为照片上的项链与涉案金项链实物并无二致。再说,陆女士把金项链送店维修时,店方应该当着她的面把项链称见重量,并在维修单上详细记录。现在,维修后的项链少了重量,店方以猜想的“调包计”把责任推给消费者,自己却拿不出免费的证据。《消法》第二十三条第二款“经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务质量状况的,应该保证其提供的商品或者服务质量的实际质量与表明的质量状况相符。”店方以“猜想”的理由拒绝解决问题,是对自身销售行为不负责任,希望店方以实事求是的态度妥善解决纠纷。

最终,在分会工作人员的耐心调解下,郑店长心悦诚服地为陆女士更换一条足量项链。

(郑海平 萧萧)



张译 画

金店以「猜」代举证 项链修后少重量

维护消费者权益 反映消费者呼声

欢迎订阅《消费者周刊》

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2018年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763

构筑消费平台

提供消费信息