

中消协公布 2018 年消费维权年主题:品质消费 美好生活

2018年1月18日,中消协在京公布2018消费维权年主题:品质消费 美好生活。

费维权共治格局,发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,加大消费维权工作力度,维护消费者的权益,促使经营者不断提升产品和服务品质,让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感,逐步实现对美好生活的向往。

“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,倡导品质消费理念,营造品质消费氛围。

愿者作用,在消费热点领域开展体验式调查,打击假冒伪劣和虚假宣传,净化农村集贸市场环境,让品质消费惠及广大农村消费者。

一、主题涵义

中消协指出,“品质消费 美好生活”具有三层涵义,一是倡导经营者以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质,满足消费者对品质消费的需求;二是引导广大消费者树立品质消费理念,追求绿色、协调、共享的消费观念,摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为,为经济社会高质量发展提供动力;三是完善消

二、相关工作

围绕“品质消费 美好生活”年主题,中国消费者协会和全国消协组织计划开展以下工作:

二是加强对消费政策、价格政策和相关法规标准的研究,着力解决理念误区、制度盲点、消费痛点,推动消除影响消费升级的制度障碍,更好服务消费品质提升。

五是结合当前的消费热点,选取面向消费升级的绿色化、智能化、中高端化等新型前沿产品开展比较试验,为品质消费提供选择。

一是围绕年主题大力开展宣传活动,结合

三是大力开展消费教育活动,尤其是针对农村消费市场、老年消费、网络消费等突出问题,持续开展多种形式的消费教育系列活动。

六是扩展维权渠道,通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道,方便消费者投诉、咨询。推进投诉和解平台建设,拓展电商消费维权绿色通道(直通车),为消费者提供更加周到的维权服务。(肖佳)

四是充分发挥全国消协组织消费维权志

“花好桃好”听介绍 冲动办卡引纠纷

2017年4月11日,蜜女士来到苏州美联教育咨询有限公司印象城店咨询学习英语事宜。她原本想多看看其他同类的培训机构,做比较后再作决定。可接待她的销售员介绍说,美联是全国连锁教育机构,学员办卡可以转到外地分校,并承诺给她很高的优惠。销售员“花好桃好”的介绍和承诺,令蜜女士心动不已,冲动之下她就办了一张价值31510元的学习卡,当场刷卡支付3280元,余下的28230元分期付款,由销售员代为申请。

贷款扣完后,才能终止合同退还28510学费。这下蜜女士懵了——她在苏州并没有开课,而上海没有分校就更谈不上开课,现在每个月归还1568元贷款,已经交了8个月,接下来还有10个月的贷款得继续交……为了尽快结束这个付钱空挂名的学籍,她向店方表示,自己愿意承担3000元的所谓贷款手续费,请店方尽快退还学费,但店方坚决不同意。无奈之下,蜜女士于2017年12月15日向苏州工业园区12315热线投诉,要求店方马上终止合同,退还已付的费用。

限额不得超过一千元。”虽然店方发却《条例》还没有施行,但现在发生了纠纷,对解决纠纷有参考作用,希望店方考虑蜜女士的实际情况,妥善解决纠纷。在消保委工作人员的不努力下,终于促使双方当事人达成和解——由美联总部退还蜜女士全部款项。

近日,蜜女士来电告诉园区消保委,她已接到美联总部的通知,对方将在近期把退款汇到她的银行账户,要她留意。

苏州工业园区消保委接诉后,马上与被诉单位负责人取得联系。核实情况后,消保委工作人员向该负责人指出,《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未作约定或者约定不明确的,应当作有利于消费者的解释。经营者发行单用途预付卡(含其他预收款凭证)的,单张记名卡限额不得超过五千元,单张不记名卡

就此案,苏州工业园区消保委提醒广大消费者,很多社会教育培训机构会推出一性交纳长时间课程优惠套餐,这时消费者应仔细阅读报名合同条款,特别是退费说明。同时,消费者应充分考虑自己的可支配时间、工作调动情况等因素,合理选择教育培训机构。在选定培训机构后,应签订正规合同明确双方权利、义务,并仔细看清合同条款,避免产生纠纷。一旦涉及退费问题需要维权,培训机构发放的宣传材料、开具的票据都可作为维权的重要证据,因此应当妥善保管。

(朱雪梅 毛亚希)

电动车充电爆炸 生产商被判担责



张铎/图

前不久,张家港市法院审结一起产品责任纠纷案,认定在充电过程中发生爆炸并引发火灾的电动自行车属缺陷产品,生产商不能举证法定免责理由,应当对火灾造成的人身损害承担赔偿责任,判决生产商赔偿受害人前期医疗费185062元。被告生产厂家不服一审判决,提起上诉,近日,苏州市中级人民法院判决维持原判,驳回上诉。

2016年10月1日,在张家港务工的王先生买了一辆某品牌电动自行车。同年11月12日,这辆电动车在王先生租住的房屋内充电时发生爆炸并引发火灾,致王先生烧伤。张家港市公安消防大队出具的《火灾事故认定书》认定,起火部位位于电动自行车处,起火原因排除用火不慎、外来火种,不排除电动自行车充电过程中充电器和电池故障引起可燃物所致。王先生因无力承担巨额治疗费用,向张家港市法院提起诉讼,要求电动自行车生产厂家赔偿他前期医疗费。

法院经审理认为,因产品存在缺陷造成他人损害的,生产者应当承担侵权责任。根据消防部门出具的《火灾事故认定书》,案涉电动自行车在充电过程中因充电器和锂电池故障引燃可燃物具有高度盖然性,可以认定涉案电动自行车存在质量缺陷,在现有证据不能证明使用人即原告王先生存在使用不当的情形下,生产厂家应当对火灾损害承担侵权责任。据此,法院判决被告厂家赔偿王先生前期医疗费185062元。

法官点评:产品责任属侵权责任中的无过错责任,一旦因产品质量致人身或财产发生损害,生产者只能就法律规定的免责事由举证以免遭追责,不能举证的,将承担赔偿责任。

(曹克佳 龙飞)

点痣属医疗美容 美容店违规经营被叫停

2017年12月3日,杨女士在吴江区盛泽镇培美美容馆做美容。本来她只是想做做面部护理就完事了,可就在做护理的同时,美容师不停地在她脸上“挑毛病”,说她脸上有痣,“给颜值减分”,又说他们店里有点痣服务,除掉痣后可让杨女士重新体验“青春靓丽”的感觉。美容师的诱导让杨女士心动不已,冲动之下立马办了一个2.2万元的点痣项目,加上前期美容费用3880元,合计25880元。

点痣有关,就向美容馆提出退还前期交付的美容、点痣款的要求。而美容馆认为,杨女士的烦躁、压抑情绪与美容、点痣两者之间不存在因果关系,而且他们已为杨女士提供美容、点痣3次服务,退款是不可能的。无奈之下,杨女士于12月6日向吴江区消保委盛泽分会投诉,要求美容馆方退还美容、点痣款25880元。

种属于医疗美容范畴的服务。店方向消费者提供点痣服务属于违规经营,应立即停止此类服务。同时,消保委对杨女士要求店方退款的诉求予以支持。分会工作人员警告店方,不要在违规的道路上越走越远,同时妥善解决纠纷。

盛泽分会接诉后,工作人员向纠纷双方核实情况后,被诉美容馆在市场监管部门办理的工商营业执照经营范围为生活美容服务、化妆品、内衣零售,没有点痣这

在分会工作人员的批评教育下,美容店负责人认识到问题的严重性,当即表示立即停止点痣服务,同意扣除美容护理费1880元后退还杨女士2.4万元。杨女士对此结果表示接受。

(沈燕青 蒯瀚)

构筑消费平台 维护消费者权益 反映消费者呼声 提供消费信息

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