

眼花缭乱搞促销 损客招数知多少

自2017年4月份开始,有关常熟市虞山镇某手机店虚假宣传、诱导销售学习机的投诉就接踵而至,到2018年3月,常熟市场监管局虞山分局接到有关该店学习机的投诉50多起。尽管在分局工作人员的调解下,所有投诉都以退货退款形式得到妥善处理,但该手机店还是不断被投诉。为此,虞山分局多次约谈该店负责人,要求店家规范促销行为,真实、全面地宣传商品信息,让消费者明白白消费。但从不断涌现的投诉来看,该手机店令人诟病的促销方式始终没有停止过,而且招数不断升级换代,使消费者眼花缭乱,频频中招。

招数一:机卡拆分销售,看似便宜实则贵。该店抓住消费者贪便宜得实惠的心理,采取机器和学习卡拆分销售的形式(机器免费送,学习卡购买,其实是整机的钱),向消费者免费送学习机,消费者一旦拿到学习机后,就告知需花1500元购买学习卡才能正常使用学习机。有些消费者觉得店家已经赠送了学习机,

花钱购买学习卡也属正常,就为此买单了。事后,消费者脑子清醒过来,上网一查,发现这个学习机充其量也就三四百元,而且试用下来,发现该学习机内的学习软件是本来就有的,不需要激活学习卡也能使用,这才知道自己中了店家的圈套。

招数二:承诺先交后退钱,交钱后强制消费。店家宣称,只要消费者给店家1500元以此证明以后有购买的诚意,就可以获赠一台笔记本电脑(学习机),并且稍后就会退钱。然而店家收到钱后送给消费者了一台笔记本电脑(学习机),1500元就拒绝退还了,实际上是强迫消费者1500元买了一台笔记本电脑(学习机)。

招数三:赠品免费,使用赠品却有条件。店家先以赠送雨伞、充电宝等小礼品吸引客户进店,再向进店客户推销学习机,并称学习机是免费的。等客户拿到学习机后,再被告知需要花费1500元购买学习卡才能正常使用学习机,消费者不交钱就很难离店。

招数四:抽取幸运客户,“幸运客户”不幸中招。该店借口抽取两名“幸运观众”免费送学习机,以此为噱头把顾客带进店里,之后就有专门的工作人员对顾客进行长达几个小时的洗脑工作,鼓动顾客充值1900元到一个学习软件,顾客充值后才能正常使用学习机,这样所谓的“幸运客户”就不幸中招了。

招数五:听得到的实惠,看不透的真相。该店在推销时宣称,花1500元就能得到价值2000元的学习机和3000元的学习卡。听起来优惠幅度巨大,很具有诱惑力,事实上消费者充值1500元后,学习机本来就是免费送的,学习卡内也只有充值的1500元,不是宣称的3000元。消费者很难看透其中的真相。

招数六:煽动家长情感,情人当托起哄。该店店员在推销学习机时,反复煽动家长为孩子付出,称学习机对孩子学习的诸多好处,家长在望子成龙心理的驱使下,会冲动消费。在家长犹豫不决时,旁边会有一群人起哄劝说,还

会拿走家长的银行卡代为刷卡,家长就这样被半推半就、糊里糊涂地消费了。

商家花招不断,消费者应接不暇。因此常熟市市监局虞山分局提醒消费者:面对眼花缭乱的各样商品或服务促销活动,消费者一定要慎重对待,谨防商家设置的优惠陷阱,切不可一味贪图便宜盲目购物;应从自身的实际需求出发去消费,要了解清楚商家的活动细则、产品的情况,考虑自身是否真实需要,科学性消费;购买商品后,一定要留意保存有效证据,一旦发生质量等问题,可凭此投诉举报和维权。

同时,虞山分局告诫商家,要严格恪守《消法》第八条“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”和第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”等规定开展促销活动。(张秀英 萧敏)

苏州旅游购物企业向社会公开承诺30天无理由退货

3月15日,苏州市2018年“3·15”国际消费者权益日纪念大会暨大型广场宣传咨询活动在苏州中心世纪广场举行。来自苏州市的十几家旅游购物企业在纪念大会上公开向社会郑重承诺:恪守法律法规,恪守商业道德,诚信守法经营,杜绝欺诈行为,弘扬道德风尚,维护良好形象,保证售出商品30天内无理由退货。江苏省旅游局、苏州市旅游局、苏州市工商局相关领导为旅游企业颁发“30天无理由退货”铜牌。

随着苏州旅游事业大发展,越来越多的国内外游客选择来苏州旅游,而旅游购物场所的消费也日益成为旅游服务质量维权的重要环节。为了更好地贯彻落实《消费者权益保护法》和《旅游法》等法律法规,切实保障旅游者合法权益,早在2017年下半年,苏州市旅游部门、工商部门就多次会商旅游购物企业30天无理由退货事宜,计划率先在行业内向消费者推出这一承诺,为打造苏州旅游购物市场新形象提供表率,这也是落实苏州市旅游市场秩序综合整治实施方案的一个重要举措。经过多次调研和讨论,并结合旅游企业实际操作中遇到的问题,最终形成了“30天无理由退货”承诺细则和方案。

3月15日下午,苏州市旅游局接到湖北游客刘女士要求退货的投诉,而被诉企业就是当天上午宣誓的企业之一。旅游投诉机构立刻启动联动机制,联系该企业负责人,该企业信守承诺,第一时间为游客办理退货,通过转账方式,几分钟时间即完成了退货退款,免去了游客来回奔波。

30天无理由退货制度的建立,真正实现了让消费者放心购无忧退,将持续优化苏州旅游口碑。同时,通过规范行业行为,还可促进旅行社转变经营方式,将游客带向服务好、诚信好的旅游购物场所,可大大减少消费投诉,进一步提升苏州市旅游购物行业的诚信经营放心消费水平。(金星 苏总)

苏州发布食品安全监测信息公告

为进一步保障市民的饮食安全,全力打造健康、安全的消费环境,全市各食品安全监管部门持续加大监测力度,积极开展抽检工作,苏州市食安办联合市农委、市食药监局、市粮食局、苏州出入境检验检疫局发布近期食品安全抽检信息公告。

2月份,苏州市食品安全监管部门开展食品

安全抽检总计783批次,其中市农委抽检39批次,市食药监局抽检674批次,市粮食局抽检55批次,苏州出入境检验检疫局抽检15批次,品种包括肉制品、乳制品、调味品、食用农产品、餐饮食品等21大类,发现不合格样品1批次,对发现的不合格食品相关部门已开展核查处置,相关产品信息已在2月份及时公告。

从抽检数量分析,乳制品、食用农产品、糕点、粮食加工品四类食品抽检批次量占比较大,占总批次的69.86%。从产品合格率分析,乳制品、食用农产品、糕点、粮食加工品、速冻食品、酒类、淀粉制品、糖果制品、水果制品等20类产品未发现不合格问题,合格率均为100%,调味品发现不合格样品1批次,不合格率9.09%。(肖佳)

苏州工业园区市监科创区分局重拳查处网络食安违法行为



近日,苏州工业园区市场监督管理局独墅湖科教创新区分局针对苏州媒体3·15特别报道反映的园区顺达广场炸鸡店、联丰广场炸鸡店等外卖餐饮单位卫生状况差等问题,对上述单位开展食品安全专项检查。

3月13日17时40分,执法人员对顺达广场炸鸡店“轩宇小吃”进行检查,发现该单位为微型餐饮,内环境差,食品着地存放,从业人员无健康证明上岗操作。执法人员依据《食品安全法》等相关规定,当场给予当事人警告行政处罚,并出具《监督意见书》,要求该店立即停业整改,规范后方可经营。随后,执法人员对顺达广场“鸡娃饭”、

“时便当”等以外卖为主的微型餐饮店进行检查,发现也存在内环境差、食品着地存放等不规范经营行为,执法人员均已要求商户进行整改。

3月14日上午9时58分,执法人员对位于联丰广场“四季粥铺”进行检查,该店为微型餐饮,也存在内环境差、食品着地存放,从业人员不能出示有效健康证明等问题。执法人员现场出具《监督意见书》,要求店家立即停业整改。随后,执法人员对外卖为主的8家微型餐饮进行检查,对发现的违法违规问题一一要求整改。(丁加干 萧敏)

苏州市旅游质监所积极为游客排忧解难见成效

记者从苏州市旅游质量监督所了解到,苏州市2月份出入境游客多,又值春节黄金周期间,情况比较复杂,他们千方百计帮助市民和游客排忧解难,特别是在出境游方面,旅游投诉有了明显好转,与去年同期相比减少了52%。

2月份,苏州市旅游质监所接收市民和游客来电315件次、来信2件次、来访5件次,涉及旅游投诉108件次、旅游求助21件次,咨询及其他193件次,现已办结有责投诉97件次,其他投诉正在处理调查过程中;共为市民和游客挽回经济损失59316元,其中国内游64件次,49901元,出境游9件次,9415元。

据了解,以上相关投诉涉及旅行社17家,其中投诉最多的13家依次是苏州同程国际旅行社

有限公司15件次、苏州苏晋人旅游有限公司14件次、苏州悦途商旅服务有限公司13件次、苏州名城旅行社有限公司9件次、苏州青年旅行社股份有限公司9件次、上海万豪国际旅行社苏州分公司7件次、苏州上铁国际旅行社有限公司7件次、苏州同行旅行社有限公司6件次、苏州景途旅行社有限公司3件次、苏州景秀旅行社股份有限公司3件次、苏州友好国际旅行社有限公司3件次、苏州欢乐之旅旅行社有限公司2件次、苏州康辉国际旅行社有限公司2件次。经过各旅行社质监机构主动沟通,上述游客诉求均圆满解决,经旅游质监所回访游客表示认可或满意。

2月份投诉案件中,对旅行社投诉共计97件次,其中擅自增减项目22件次,占总投诉23%,降

低等级标准18件次,占总投诉19%,导游服务质量15件次,占总投诉15%,延误变更日程16件次,占总投诉16%,其他26件次,占总投诉27%;对旅行社有购物争议或因游客自身原因违约,及旅游价格争议问题的旅游求助共计10件次。

据了解,2月份为游客挽回的经济损失之所以大量减少,一是市质监所将工作做在前,特别是将《苏州市春节期间旅游市场秩序专项检查工作方案》贯彻到旅行社企业,明确落实责任,防范未然。二是出境游旅行社为游客服务的责任心有了加强,以出境游为主的苏州同程国际旅行社有限公司为例,严格要求,层层落实,责任到人,旅游投诉明显减少,去年同期游客对其投诉高达110件次,而今年全团范围内一共才15件次。(金星 左右)

吴江同里镇明清街获评省放心消费创建示范街区

2017年,吴江区市场监督管理局深入学习贯彻党的十九大精神,紧紧围绕省政府关于进一步深入推进全省放心消费创建工作目标任务,紧密结合实际,不断加强对放心消费创建工作的组织领导与推进力度,积极动员和组织相关单位开展放心消费创建示范活动。

近日,同里镇明清街被江苏省放心消费创建活动办公室授予“2017年度江苏省放心消费创建示范街区”荣誉称号。

吴江区市监局相关负责人表示,他们将通过深入开展创建活动,引导和发动更多的企业、行业和区域积极参与到放心消费创建活动中来,不断

提高企业、行业的诚信建设与信用管理水平,进一步提升全区的消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度,为推进“两聚一高”,建设“强、富、美、高”新吴江做出新的贡献。

(吴江市监 希西)

昆山市监局开展妇女卫生用品风险监测

3月份以来,昆山市市场监督管理局以“三八妇女节”为契机,在全市组织开展妇女卫生用品风险监测活动,进一步规范妇女卫生用品市场秩序,营造放心消费购物环境。

此次风险监测,执法人员分别在麦德龙、欧

尚、金鹰、大润发等大型超市共抽检妇女卫生用品(卫生巾)40批次,包括“护舒宝”、“苏菲”、“花王乐而雅”、“ABC”、“七度空间”、“怡丽”、“贵爱纯”、“闺蜜”等知名品牌,经过第三方权威检测机构检验,各项指标检验结果全部合格。

昆山市市监局相关负责人表示,他们将进一步加大对妇女卫生用品的监管力度,加强监督管理,促使生产企业提升产品质量,确保妇女卫生用品的安全,进一步营造放心消费的市场环境,保障妇女身体健康。(张迪 谢金星 希西)