

吴中消保委实行“四新”维权成果斐然

吴中区消保委坚持完善消费维权体制机制,针对消费市场实际情况,探索消费维权新方法,建立消费维权新机制,探索消费维权新途径,营造消费维权新格局“四新”维权举措,受到有关部门肯定和赞扬。

为了探索消费维权新方法,今年3月份,吴中区消保委在红星美凯龙木渎商场举行家居消费维权绿色通道启动仪式,引导企业、经营户积极、主动履行《消法》等规定的义务和责任,并在永旺梦乐城吴中店和吴中万达广场同步举行“品质消费·美好生活”——315消费者权益保

护日大型广场宣传咨询活动,受到市民欢迎。

建立消费维权新机制,目的是为了全面提升消费纠纷处理效率。从2017年7月起,吴中区社会综合治理联动中心正式启用。面对消费网络化和自主化,需求个性化和多样化、诉求多点化和复杂化带来的一系列挑战,建立消费维权新机制能够在一定程度上满足广大消费者的需求。吴中区消保委针对预付卡、旅游商品等消费领域投诉高的行业,主动联系,召开专题会,共同开展调查研究。对电单车等消费者反映比较大、存在问题比较严重的企业进行

约谈,尽快整改;对投诉涉案金额高的案件,委托检测,明确责任,努力促成调解方案。

探索消费维权新途径,是吴中区消保委另一个着力点。2018年初,吴中区消保委借助气象局遍布吴中区各个社区、景区的170块气象预报电子屏,每天循环滚动播放有关《江苏省消保条例》、计量与消费、电梯安全动漫等公益宣传内容,向吴中社区居民、外来游客传播消费维权知识。结合区域特色及老年人、青少年在消费习惯上存在的问题,吴中区消保委邀请专业讲师,走进社区、走进校园与消费者零距离

现场授课,多方面、多角度地为消费者奉上一份消费维权知识大餐”。

全面扩大消费维权社会共治力量,倡导“保护消费者合法权益是全社会共同责任”的理念,充分吸引社会力量参与,这是吴中区消保委营造消费维权新格局的又一个有效方法。

实行“四新”工作举措,使吴中区消保委在消费维权方面取得一系列成果。仅2017年度,吴中区消保委共受理消费者投诉2000件,成功调解1928件,成功率达96.4%,为消费者挽回经济损失1225.05万元。(吴中消 永康)

培训班人少停课 消费者退款麻烦

今年2月8日,苏州工业园区12315热线接到消费者张女士投诉称,她于2017年11月18日在某舞蹈培训班为女儿报了一个“中国舞二级”51节课的课程,并当场预交全部学费3370元和服装费110元共3480元,并定于每周日18:30—20点上课。

1月28日晚6点,张女士带着女儿去培训班上课。工作人员通知张女士,今天因为人数太少,上课暂停。张女士听到这个消息十分气愤,马上与工作人员交涉,但对方一口咬定没办法。2月4日,培训班再次因为晚上请假学

员太多又停课,张女士再次与前台人员交涉,要求退款。前台人员跟负责人沟通后表示,退款是不可能的事。张女士忍无可忍,便求助消保委家人,要求培训班退还没有上课的预交费用。

苏州工业园区消保委接诉后,向双方进一步核实情况并进行调解。消保委工作人员指出,消费者拥有公平交易权,在经营者没有事先告知,双方没有约定的情况下,培训班因为人数少原因而不上课,显然存在过错。其后又单方面宣布相关决定,没有尊重消费者的知

情权,而且课时费是预交的是预付款,除了服装费不能够退还以外,扣除已经上课6节,还有45节课没有上,消费者提出退还剩余课时费是在情理之中,希望培训班负责人能够从诚信经营角度出发,实事求是地计算剩余费用,妥善解决纠纷。

培训班负责人在消保委工作人员循循善诱的耐心调解下,认识到自己做法上存在瑕疵,同意一周内退还张女士剩余45节课课时费2676元,一次性解决纠纷。

(朱雪梅 萧锐)

网拍套餐不适用 调查调解助力速退款

日前,张家港市场监管局东城分局接到消费者王女士投诉称,她在微信朋友圈看到某洗浴中心的介绍,通过网拍并付款购买了亲子洗浴票。

当王女士带着孩子前去洗澡时却发现,自己孩子身高属于免票范围,不需要儿童票,就提出退一张儿童票。但店里员工以各种借口推诿不理睬,这让王女士很气愤,无奈之下求助市场监管部门。该

市东城分局工作人员了解事情经过后,联系该洗浴中心负责人邓经理,说明情况,并就网拍付款页面内容做了具体的询问和详细的了解。邓经理称,洗浴中心新开张,很多优惠活动还在具体落实和市场尝试中,尚需一些时间才能真正步入正轨,在员工的管理上的确存在一些不足。

经过双方调解,商家知错就改,希

望消费者予以谅解,考虑到商家的经营还在完善阶段,最终双方达成一致意见:洗浴中心一方面对王女士赔礼道歉,并为王女士办理儿童票退票手续;另一方面,洗浴中心将完善公众号售票链接页面的相关说明,增加免票内容。

(朱敏娟 希西)

药物过敏引发纠纷 市监部门妥善化解

日前,张家港市场监管局东城分局接到消费者井先生投诉称,自己因感冒咳嗽于到城区某药店买药,药师推荐其购买了新止咳片和复方氯酚烷胺胶囊(均为OTC药物),服用后出现皮肤起疹块等症状;后到药店说明情况,该药店又能推荐过敏的氯雷他定片,井

先生服用后出现眼黑、迷糊等症状,随即去医院救治,经医院救治后康复。井先生为此要求药店赔偿医疗费及误工费2000元,遭到药店拒绝。

分局工作人员接诉后经查,该药店证照齐全,上述3款药品进货均有合法渠道,也均在有效期内,药店第一时间提

供了三款药物的不良反应报告。随后,工作人员查阅了井先生的医院就诊病例,院方也无法对该药物是否是导致井先生出现上述症状作出明确断定。分局工作人员对该药店负责人进行约谈,对患者出现的不不良反应表示遗憾,对井先生进行1501元的赔偿。(陈刚 肖萧)

付款容易退款难 市监调解得解决

去年年底,消费者王小姐通过吴江区恒学教育信息咨询有限公司微信公众账号,订购人力三级培训课程,交付学费2000元。订购时双方没有签订合同,也没有约定中途退学费用事项。今年3月初,王小姐拿了书本,试听了一节半课,觉得对自己没有什么帮助,提出退学并要求退还多收钱款,但公司方不肯退还剩余费用。王小姐认为,公司方的做法不合理,应该按实际课时,扣除两节课的费用,余下的应该退还本人。王小姐3月13日向吴江区联动指挥中心12345热线投诉,希望相关部门协调退费事宜,维护自己的权益。

3月14日,吴江区市场监管局太湖新城(松陵)分局接到转办单后,立即对此事进行核实,并明确指出,对双方没有约定相关事宜的,可以依据《江苏省培训收费管理办法》第十九条规定“有下列情形之一的,培训单位应当按照下列规定予以退费:授课课时在总课时一半(含一半)以内,培训人员提出退学的,培训单位应当退还一半培训费用;授课课时超过总课时一半的,培训人员提出退学的,扣除实际授课课时后退还费用。”建议公司方与消费者王小姐进行友好协商,妥善解决纠纷。与此同时希望公司方在今后进行培训时,一定要与学习对象签订合同,对培训时间、培训形式、培训地点、课程内容、课时安排、收费标准、中途退学等进行详细的规定,规范双方行为。

公司负责人在市监干部耐心调解下,同意退还王小姐一半学费1000元,一次性解决纠纷。(束建明 梁亮)

出钱灭鼠无效果 承诺岂能开玩笑

近日,消费者任先生因为家中有老鼠,就请苏州健众有害生物防治有限公司前来治理,并交治理费500元。公司承诺,如有问题可以上门服务。治理后不久,任家还是有老鼠,就与公司联系,希望上门服务。但公司方却说“不管了”。任先生心中很是郁闷,便向太仓市12315热线进行投诉,要求公司方退还治理费,并请消保委协调此事。

太仓市消保委港区分会接到转办单后,向公司负责人了解情况,公司负责人辩称,任先生的房子是顶楼复式结构,老鼠有生存的空间,清除了一批很快就会来一批,很难根除掉。分会工作人员明确指出,灭鼠是门大学问,公司今后在实施作业前,应该详细了解情况,在充分掌握客户情况的基础上,与客户签订合同,具体规定达到的状况,否则,消费者肯定会有意见。希望对消费者的退款要求能够认真考虑,给予回复。公司负责人表示,当初确实考虑欠周到,今后一定吸取教训,同意将500元治理费退还消费者。任先生对此结果表示满意。(束建明 夏雪)

新衣质量问题 市监介入解纠纷

案例1:3月18日,消费者张女士在万宝广场可烟专卖店购买一件羊毛大衣,价格2800元,谁知穿着当天就掉毛,张女士找商家交涉,要求商家赔偿。商家辩称,羊毛大衣掉毛是正常现象,并不是质量问题,但表示可以补偿200元。由于双方协商不成,张女士向吴江区12345热线投诉,坚持要求商家赔偿1000元。

回复:吴江区市监局太湖新城(松陵)分局接到12345热线转办单后,与店方负责人进一步核实情况,店方负责人承认消费者的羊毛大衣确实存在掉毛现象,他们愿意与消费者进行进一步协商,妥善解决纠纷。其后,在分局工作人员调解下,店方愿意赔偿消费者400元,一次性解决纠纷。

案例2:3月17日,消费者张女士在万宝广场欧时力服装店购买一件衣服,价格699元。她拿回家后,发现衣服存在破洞现象,就将衣服拿到店里与营业员协商换货。营业员表示不能换货,只能加钱买别的款式的衣服。张女士认为,店方做法不合理,由于双方意见不一致,3月20日,张女士向吴江区12345热线投诉,寻求帮助。

回复:3月21日,经吴江区市场监管局太湖新城分局人员与双方进一步调解,对店负责人进行批评,依据《消法》第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,七日内符合法定解除合同的条件,消费者可以要求经营者履行更换、修理等义务。”店方负责人在分局人员说服教育下,同意了消费者更换衣服的要求。(束建明 萧薇)

钻石戒购买7天脱落 店方让步免费换新

2月27日,消费者王女士在万宝商场某黄金专卖店购买一枚钻石戒指,佩戴不到一个星期,戒指上的钻石脱落。王女士去店中反应情况,店方称,换新的需要支付400元。王女士认为,钻戒上的钻石脱落是钻戒存在质量问题,店方要补钱换新的做法不合理。3月中旬,王向吴江区12345热线投诉。

吴江区市场监管局太湖新城分局接到投诉后,马上与专卖店负责人联系并召集双方进行调解。分局工作人员在调解中指出,钻戒上的钻石脱落,是消费者的个人行为还是钻戒本身存在质量问题不好判断,双方可签订检测协议,将首饰送到质量检验部门检测。如果确实是质量问题,店方要为消费者免费更换同规格的钻戒,并要承担检测费用;如果是人为造成的,那么检测费由消费者承担,换新需要支付费用是合理的。双方经过协商,店方做出让步,同意为消费者免费换新,消费者对此结果表示认可。

如何正确选购和佩戴钻戒,珠宝专业人士指出,就钻戒镶嵌牢固程度而言,建议市民佩戴钻戒时,当心钻戒被衣服或者提包等物品挂住,造成钻石松动脱落。钻戒还怕磕碰,佩戴时也要注意,如果经常佩戴,可定期到商家处进行保养。(束建明 徐照)



张洋画