

苏州工业园区市场监管局开展送法进社区

近日,苏州工业园区市场监管局在四季新社区开展消费者权益保护法律法规及消费知识现场宣传活动,受到广大居民消费者好评。

活动现场,园区市监局设置宣传展板,通

过发放宣传册、现场解答等方式,向居民普及消费者权益保护法律法规,以及经营者的主要义务;同时,现场工作人员通过面对面答疑解惑,发放《消费者权益保护法》、《江苏省消费者权益保护条例》

等法律法规小读本,以及《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《安全放心消费手册》、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》宣传小册子等宣传资料,向消费者宣传消费维权知识

以及消费常识。接下来,工业园区市场监管局还将开展消费维权进社区,引导消费者树立正确消费观,切实维护消费者的合法权益。(俞可婷 肖旭)

张家港市人大代表视察食品监管工作

日前,张家港市南丰镇人大代表对南丰镇食品安全监管工作进行视察,镇有关领导及南丰镇市场监管分局负责人陪同视察。

人大代表一行先后视察南丰集贸市场、新生社区会所和永联小镇餐饮一条街等食

品相关单位。在随后的座谈会上,镇人大代表听取食品安全监管工作汇报,并对南丰镇的食品安全工作,尤其是南丰集贸市场的农副产品的快速检测、新建的农村聚餐会所的软硬件设施、永联小镇餐饮一条

街的社会共治等工作,给予了充分肯定。同时,镇人大代表对当前的食品安全工作提出意见和建议,如小餐饮、流动摊贩等食品安全不容乐观,网络订餐等新兴业态需要多加关注等。

南丰镇人大主席团一派从推进食品安全治理体系建设、加大重点领域食品安全监管力度、构建食品安全社会共治氛围三个方面对食品安全工作提出具体要求和希望。(王金萍 欣欣)

近年来,有关消费者与商家的纠纷越来越多,顾客在商场门口摔倒如何划分责任?商家采取一定措施是否就能免责?消费者和商家该如何面对类似纠纷?近日,昆山法院周市法庭审理了一起类似的案件。

事发昆山周市镇某大型超市,指当事人王女士称,自己是附近的保母。2017年9月的一天下班后准备到该超市买菜,天下着大雨,超市门口铺设的地板全部湿透了,王女士在进门时踩在地板上的一滑,倒地受伤,疼痛不已。事情发生时,超市方并未及时发现送医,态度冷漠,王女士当即报警,后被家人送往医院救治,共花去医药费近2万

元。出院后王女士认为超市方未履行及时救助的安保义务,而与超市方协商未果,便向法院提起诉讼。

庭审中,超市方辩称王女士摔倒系因其不慎而发生的意外事故,超市为防止摔跤已放置地板防滑垫,尽到了安全保障义务,所以不应由超市来承担相应的赔偿责任,从法院调取事发的监控来看,当天室外正在下雨,超市门口铺设的地板已经淋湿透透,人群来来往往,超

市的通道存在明显水迹,且地面铺设的地砖雨天湿滑。

法院审理后认为,被告系超市的经营者,应对每一个进入其消费场所的人群尽到必要的安全保障义务,从事发视频可以看出,超市方虽在门口铺设了地板,但地板已经因雨淋破损,而超市方未及时更换,或者使用防滑措施更好的地毯是造成王女士摔倒的主要原因,王女士作为一名完全民事行为能力人,在雨天

的情况下也应尽到相应的注意义务,雨天更要小心慢行,而非视频中显示的漫不经心,所以对其自身损害的发生亦存在一定过错,最终法院判决超市方承担60%的责任,王女士承担40%的责任。

法官提醒:商家在经营过程中为最大限度保障消费者人身安全,应更加注重细节,尽量多采取人性化的服务和措施,如及时清理地面污渍、放置防滑垫、在进出口处设立醒目的警示标识等。老年人外出购物时一定要主管安全,雨天路面湿滑,应尽量穿防滑性好、鞋底纹路多一些的运动鞋,走路慢行以免摔倒受伤。(孙娟 蔡磊 肖旭)

六旬大妈购物摔倒获赔偿

元。出院后王女士认为超市方未履行及时救助的安保义务,而与超市方协商未果,便向法院提起诉讼。

庭审中,超市方辩称王女士摔倒系因其不慎而发生的意外事故,超市为防止摔跤已放置地板防滑垫,尽到了安全保障义务,所以不应由超市来承担相应的赔偿责任,从法院调取事发的监控来看,当天室外正在下雨,超市门口铺设的地板已经淋湿透透,人群来来往往,超市的通道存在明显水迹,且地面铺设的地砖雨天湿滑。

法院审理后认为,被告系超市的经营者,应对每一个进入其消费场所的人群尽到必要的安全保障义务,从事发视频可以看出,超市方虽在门口铺设了地板,但地板已经因雨淋破损,而超市方未及时更换,或者使用防滑措施更好的地毯是造成王女士摔倒的主要原因,王女士作为一名完全民事行为能力人,在雨天

的情况下也应尽到相应的注意义务,雨天更要小心慢行,而非视频中显示的漫不经心,所以对其自身损害的发生亦存在一定过错,最终法院判决超市方承担60%的责任,王女士承担40%的责任。

法官提醒:商家在经营过程中为最大限度保障消费者人身安全,应更加注重细节,尽量多采取人性化的服务和措施,如及时清理地面污渍、放置防滑垫、在进出口处设立醒目的警示标识等。老年人外出购物时一定要主管安全,雨天路面湿滑,应尽量穿防滑性好、鞋底纹路多一些的运动鞋,走路慢行以免摔倒受伤。(孙娟 蔡磊 肖旭)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:10月19日,消费者谢先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于7月28日在吉林电动车维修部更换整组天能60V20A电池,价格580元。使用到10月16日,发现电池放电严重漏水,就叫懂行的师傅一看,发现电池外壳上有个小洞,小洞的塑料粘在那个固定垫片上,他就去维修部要求更换电池。维修部联系厂方后,厂方不给换,他认为,明明是质量问题,在三包范围内,厂家不讲理,就寻求市场监管部门的帮助,希望能够更换新电池。

回音:苏州工业园区市监局投诉受理中心接诉后,工作人员与维修部负责人取得联系,核实相关情况,希望他能够积极协调妥善解决纠纷。其后,在维修部负责人的努力下,电池得到更换,谢先生对市场监管部门的鼎力相助,表示衷心感谢。(朱雪梅 王黎黎)

投诉:10月28日,镇江市消费者王先生向太仓市12315热线投诉称,10月14日,他看到斯凯奇(太仓)商贸有限公司旗舰店有7天保价承诺,就下单购买一双鞋,价格319元。其后,商家在10月20日开始搞“双十一”预售活动,这双鞋更改价格为249元。他认为,从订单付款之日起到商家搞活动更改价格,正好7天不到,就应该兑现之前的承诺。但是,他向商家提出补差价的要求后,商家一味说这个活动只针对“双十一”那天,之前的预售不算。他认为商家在欺骗消费者,没有兑现7天保价的承诺,希望寻求市场监管部门的帮助。

回音:10月29日,太仓市市场监管局辖区分署接到12315热线转办单后,分局工作人员与公司客服部取得联系,通报了消费者诉求,希望能够妥善解决纠纷。客服部负责人称,公司发布活动规则存在瑕疵,今后将在细节上更加认真,避免使消费者造成误解。他向王先生表示歉意,并补偿王先生一张无门槛优惠券。(吴建东 昕昕)

投诉:10月29日,消费者王先生向太仓市社会综合治理联动中心指挥平台投诉称,他的一辆汽车因为水箱损坏导致冷却液泄漏,产生高温而报废,荣威4S店到他家中

拖车,产生拖车费300元,他当即支付,他咨询律师,律师告诉他,《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第十六条规定“在家用汽车产品三包有效期内,家用汽车产品出现产品质量问题或严重安全性能故障而不能安全行驶或者无法行驶的,应当提供电话咨询服务;电话咨询服务无法解决的,应当开展现场维修服务,并承担合理的拖车运费。”车辆拖运费应该由厂方承担。由于他要求4S店承担拖车费,4S店拒绝赔偿,他对此很不满,故求助市监管部门维权。

回音:太仓市市场监管局辖区分署接到转办单后与4S店核实情况,并明确指出,根据汽车三包规定拖车费不应该由消费者承担,店方应该支付消费者已支付拖车费300元,妥善解决纠纷。(吴建东 王向东)

投诉:10月8日中午,消费者王先生向太仓市社会综合治理联动中心指挥平台投诉称,他于9月25日在新华书店购买一只小天才电话手表,使用才7天手表屏幕就坏了。10月8日上午去店中修理,店方认为,是人为摔坏的,不在三包范围内,不可以免费维修。王先生认为,自己没有摔过,是质量问题,要求店方更换一只新表。由于双方协商不成,他求助相关部门,希望得到帮助。

回音:太仓市市场监管局辖区分署接到转办单后,分局工作人员与官方客服部负责人取得联系,希望他能够妥善解决纠纷。客服部负责人称,消费者的手表是使用不当造成人为损坏,店方不承担三包责任,但是店方出于诚信经营考虑,可以作出让步,免费为消费者维修好手表,分局工作人员及时将此信息告知消费者,消费者感谢市监部门的帮助。(吴建东 浙浙)

投诉:10月13日,消费者杨先生向太仓市社会综合治理联动中心指挥平台投诉称,他前不久在新科教育培训中心(下称培训中心)预交1700元专升本第一年的报名费,但是由于培训中心通知较晚,其学历没有认证上,导致没有报上名,责任应该在培训中心,现要求培训机构退还缴纳的费用,但培训中心只同意退还1150元,另外550元不能够退还,原因是网上的课程及教材已经查阅无法退款。他对于培训中心的说法十分不满,希望相关部门给予帮助。

回音:太仓市市场监管局辖区分署接到转

办单后,马上将消费者的诉求向培训中心通报,希望能够妥善解决纠纷。培训中心负责人称,他们对杨先生550元费用也是已经订好课程和教材的款项,他们并没有拿到一分钱,现在他们愿意自己受点损失,退还杨先生1500元,一次性解决纠纷。杨先生对此结果表示接受。(吴建东 肖晓)

投诉:最近,消费者王女士通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉,王女士反映她今年6月30日,在木渎镇金山路某健身房办理亲子健身卡,该馆收取会费4080元,亲子健身卡有效期三年,但当时尚未激活。该馆宣传时店员表示称,该卡可以大人和小孩一起在旗下的12家分店健身使用。过了三个月,王女士想去激活亲子健身卡进行健身,想不到该馆工作人员说亲子卡只能大人健身小孩游泳,王女士表示木渎天虹店并没有游泳池,所以要求退卡,但是店员称现在退卡是要收取百分之三十的手续费,王女士表示不满,认为该店诱导其消费,并且扣除手续费的做法不合理,于是向吴中消保委木渎分会投诉,希望相关部门核实处理。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某健身房的相关负责人刘女士联系,经过协调刘女士表示,同意给投诉人退款,但需扣除相关手续费,请投诉人尽快到该健身房办理退款手续。(吴志明 永康)

投诉:最近,消费者李女士通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉,李女士反映她在吴中区木渎中市街某奶茶店,买了一杯COCO奶茶,购买时李女士要求打包,因为经常买,COCO打包的话是用机器对密封起来的,但是这次购买时,打包用了未密封的盖子,李女士当时没有觉察,就把奶茶放包里了,等回到家,奶茶就全部打翻了,包里面还滋生细菌了。李女士表示不满,向吴中消保委木渎分会投诉,望部门协调给出合理解释。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某奶茶店的负责人刘女士联系,经过情况说明,奶茶店负责人刘女士表示同意做好善后处理,该店主动与投诉人李女士联系,向对方表示歉意。双方经过协商,由该店向上级负责人申请,给投诉人李女士赠送一张价值100元的优惠券,吴中消保委木渎分会

工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人李女士表示同意此方案。(吴志明 永康)

投诉:最近,消费者孙女士通过投诉平台向吴中消保委木渎分会投诉,孙女士反映她在木渎金山南路天虹商场某专柜购买了一个钻石吊坠,当时该专柜店员告知,店里有优惠规定,今后更换购买的钻石吊坠,可以按照原面价3390元置换。今年8月13日中午,她置换钻石吊坠的孙女士,前往该店进行置换。但是来到店里,该店员却换了个说法,钻石吊坠可以置换,但只能按当时实际支付价3051元进行置换。钻石吊坠没有置换成,孙女士表示不满,向吴中消保委木渎分会投诉,认为店员业务能力导致其产生置换矛盾,要求店铺给一个合理说法。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与天虹商场的相关负责人陈经理联系,经过协调,陈经理表示要配合消保委,为消费者维权。通过商场调解,该专柜与投诉人协商处理,专柜工作人员将投诉人的吊坠给予更换,把原买送的链子还给投诉人,另赠送投诉人一瓶红酒,投诉人孙女士对此无异议离开该专柜,一件因置换钻石吊坠引起的纠纷得到解决。(吴志明 永康)

投诉:最近,消费者吴先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉,吴先生反映,今年7月23日,他在木渎某电器商场,购买史密斯燃气热水器和电热水器,吴先生保留有购买凭证,购买的时候,营业员告知吴先生,安装是免费的,但是上门给安装电热水器的时候,却向其收了557元材料费。后来师傅上门安装燃气热水器的时候,有关安装人员又向吴先生收取了上门费30元和材料费600元。对于多次收费,吴先生表示不满,向吴中消保委木渎分会投诉,希望部门核实处理,某电器商场给其合理的说法。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与木渎某电器商场的负责人曹店长联系,经过协调曹店长表示,投诉人吴先生购买2台热水器,一台电热水器已给投诉人安装,经投诉人确认后,已付材料费557元。另一台燃气热水器至今未安装,材料费及上门费未付,现已与曹店长协商免收30元上门费,但600元材料费仍要收取。吴中消保委木渎分会工作人员联系投诉人,投诉人吴先生表示对此不追究了,但要求该电器商场认真安装燃气热水器。(吴志明 永康)