

“代购”是否需要合同契约

随着海淘的兴起,越来越多的海外消费品走进寻常百姓家,从而催生了代购行业,产生了一个巨大的购物消费市场。很多专业代购有渠道、有折扣,趁海外市场促销扫货,卖到国内赚取差价。但由于代购市场纷乱复杂,一旦遭遇违约则很可能影响“购物体验”。近日,昆山法院周市法庭审理了一起因代购引发的纠纷。

小丽系平安公司员工,离职后从事代购职业。阿美亦是该公司员工,因此与小丽相识。

2018年5月3日双方在互加微信后,阿美经常看到小丽朋友圈发的代购广告,对于其中的“重装机”和reta经典二轮“很感兴趣,在咨询小丽价格后果断下了单,约定交货时间为2018年5月中旬,阿美前后分2次支付了4100余元。

时间到了6月下旬,小丽以各种理由搪塞,一直未予交付产品。随后的几天里,阿美多次通过微信联系小丽要求还款,小丽还是拒绝,阿美无奈提起诉讼。开庭当天,小丽未到

庭参加诉讼,仅提交书面答辩意见称双方合同并未解除,因代购涉及方方面面,交货时间并非其所能控制,她也很无奈。

法院审理后认为,通过双方微信记录可看出买卖合同成立,阿美依约付款,小丽应当依法依约交货。双方在微信聊天记录中已经明确约定,至迟2018年7月2日阿美应收到产品,否则小丽依约退款。因到期未交货,阿美要求退款于法有据,法院依法予以支持。

法官提醒:面对海外代购业务的不断增长,与之不适应的是产品的售后服务问题,消费者一般出于消费习惯,对代购的信任会先支付付款,且绝大多数交易行为均是通过口头约定,一旦出现问题,相关聊天记录丢失,买家则处于维权弱势状态。在此提醒市民朋友,通过互联网或者微信下单、转账时,注意保存好付款及聊天记录,必要时拿起法律武器维护自己的合法权益。广大卖家也要遵守契约精神,严格依约履行。(孙娟 蔡磊)

苏州工业园区市监局举办首届“以案说法”竞赛

日前,苏州工业园区市场监督管理局举办首届“以案说法”竞赛活动。市场监管局各位领导、执法办案骨干及相关工作人员共130余人参加活动,活动还邀请了7名专家评委。

“以案说法”竞赛参赛人员由园区市场监管局各基层分局、各大队推选,通过层层筛选,最终选拔出8名执法办案骨干参赛。竞赛分说案、提问、点评、评分和颁奖五个环节,参赛选手结合PPT围绕案件调查经过、违法事实、案

件定性、自由裁量、争议焦点、处理结果等方面进行阐述,由苏州大学王克稳教授和姑苏区法院、园区法院、园区法制办、市食药局、市物价局、市质监局相关领导组成评委团,针对案件进行提问,作出点评并现场打分。

所有选手演讲完毕,王克稳教授对本次竞赛作总点评,王教授对本次竞赛给予高度评价,指出本次竞赛作品内容精彩、思路清晰、观点明确,展现出园区市场监管局执法人员较高

的法律素养和执法水平,体现了“依法行政、能动执法、说理执法”三个特点,层层递进,表明园区市场监管执法人员的执法水平已站上较高台阶。

经过激烈角逐,金鸡湖商务区市监分局李颖颖、食药稽查大队付群、社会事务稽查大队吴斌获得优胜奖;高新区分局吴一、独墅湖科教创新区分局金台、金鸡湖商务区分局肖伟、阳澄湖旅游度假区分局张屠喙、质监稽查大队

陈智明获得入围奖。

该局首届“以案说法”竞赛活动圆满落幕。本次竞赛突出理论与实践相结合,贴合执法工作实际,内容广泛,涉及商标侵权、违法广告、产品质量、非法传销、食品安全、不正当价格行为等多种案件类型,有效地提高了市场监管系统执法人员的法律素养和综合业务水平,取得良好效果。(孙娟 潘湘)

吴中区各市场监管分局开展宪法宣传活动

日前,吴中区市场监管局(直、东山镇分局)积极开展国家宪法日宣传活动。

在直镇龙潭农贸市场,吴中市监局执法分局联合镇政府司法所、法治办等部门,通过宣传展板、发放宣传资料、接受现场咨询等多种普法形式,大力宣传《宪法》《特种设备安全法》《食品安全法》等法律法规,普及法律知识,传播法治文化,吸引不少居民积极参与。此次宣传活动,执法分局共向群众发放各种宣传资料180多份,通过开展国家宪法日宣传活动,大力宣传法律知识,提高群众法律意识,营造浓厚舆论氛围,收到良好社会效果。

吴中区市场监管局东山分局,围绕“国家宪法日暨全国法治宣传日”主题,结合市场监管职责,开展“安全用药 共享健康”为题宣传服务活动,以群众法治需求为导向,普及药品、保健品相关知识,为群众提供专业的宣传服务。活动现场,通过悬挂横幅、发放宣传图册、提供咨询服务、发放宣传物品等方式,重点向群众宣传正确认识保健品的知识和药品、医疗器械相关知识,提高群众辨别保健品销售陷阱能力,引导群众正确用药、安全用药。

在活动现场,一位老人前来咨询保健品问题,说是近来有一个小伙子经常拿一些保健品

给她免费试用,还经常嘘寒问暖、关怀备至,老人拿了免费的产品,虽然没觉得有多好的效果,但是对小小伙子过意不去,想要在他手上买一些保健品。现场宣传人员听后,耐心地为老人分析,给老人解开保健品销售的“典型套路”。这些销售就是利用发放免费的廉价产品和假意关怀来博得老年人的欢心和信任,进而让老年人出高价购买,获取高额利润。随即,宣传人员还向老人讲述了保健品销售的多种销售“套路”,即“专家讲座”“名医义诊”“免费抽奖”“传销式促销”“亲情营销”“免费套餐”“会员专享”等,这些都是保健品销售的重要陷阱。

前来咨询的老人在宣传人员耐心开导下,恍然大悟,激动地感谢说:“幸好有你给我讲清楚这些,不然我就要白白被骗走不少钱了,感谢!感谢!”另外,宣传人员还解答了群众有关处方药、非处方药区别及使用的相关问题,介绍了家庭过期失效药品的正确处置方法,解说疫苗接种异常反应的预防等知识。在宣传安全用药的同时,就隐形眼镜等常见、常用的医疗器械相关注意事项进行了重点强调宣传。

据统计,活动现场累计共发放各类宣传图册500多份,接待咨询20多人次。(小刘 永康)

吴中消保委为社会弱势群体解忧

今年以来,吴中区消保委积极开展消费教育“八进”活动,把教育重点放在对青少年、老年人和残疾人等社会弱势群体的教育,取得了较好效果。

为了切实替社会弱势群体解忧,吴中消保委采取多项措施,吴中首家老年人消费教育基地在用直成立,随后,吴中区消保委与区老干

部局、老年大学开展吴中区老年人消费教育,针对城市、农村老年人进行分类教育,增强中老年群体风险防范意识,引导老年人理性消费;临湖分会在临湖镇第一中心小学挂牌成立“青少年消费维权和食品安全教育临湖基地”,引导在校学生增强自我保护意识,树立正确的消费习惯。

吴中区消保委还注重搞好消费教育宣传,吴中区消保委协办的网络诚信“消费无忧”消费者权益保护日大型广场宣传咨询活动,50多个政府职能部门和相关行业协会、商业和服务型企业现场设摊,开展免费维权咨询,吸引了众多市民前来。为了扩大《消法》宣传教育面,吴中区消保委与吴中区气象局深度合作,

借助气象局遍布吴中区各个社区、景区的130余块气象预报电子屏,每天循环滚动播放江苏省消保条例公益宣传图片、计量与消费者权益宣传彩页、吴中区市场监管局计量科公益宣传等内容,连续三个月,向吴中社区居民、外来游客宣传消费维权知识,受到了市民及社会弱势群体的关注。(吴中消 永康)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:最近,消费者张先生通过投诉平台,向吴中消保委水洪分会投诉。张先生投诉中说,今年5月他在某家具店花3万元购买了全屋定制的家私,7月29日送货上门安装,发现部分家具不是自己定制的尺寸。张先生与该家具店交涉后,店家答应赔偿3600元,为了慎重起见,另外签订了赔偿协议,规定赔偿款在全部完工后24小时内到账。但是家具安装10月25日完工,截止到10月28日未收到赔偿款,张先生联系商家推托称要月底。张先生十分不满,向吴中消保委水洪分会投诉,要求该家具店按照协议规定尽快付退款3600元。

回音:接此投诉后,吴中消保委水洪分会与家具店的管理方红星美凯龙的相关负责人陈经理联系。经过协调陈经理表示,尽快与催促该家具店给投诉人退款。2018年11月2日上午,分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人张先生表示,已收到该店的退款了。(吴士明 永康)

投诉:最近,消费者余女士通过投诉平台,向吴中消保委水洪分会投诉。余女士说由于生活需要,她想购买一辆汽车。今年9月22号,她在水洪某汽车销售服务有限公司看中一款车,余女士当场支付一万元订金,用微信支付的,但是没有书面凭证。到了约定时间,余女士又到该汽车销售服务有限

公司准备交尾款,但就在这个时候商家临时加价了。余女士当时就不想买了,商家也同意的,然而时间一天天过去了,该商家迟迟不退订金。无奈之下余女士向吴中消保委水洪分会投诉,要求尽快退订金,并愿意承担一部分调车的费用。

回音:接此投诉后,吴中消保委水洪分会与某汽车销售服务有限公司的销售负责人马经理联系。分会工作人员希望该公司兑现对消费者余女士的承诺,经过协调马经理同意尽快给投诉人退款。2018年10月29日下午,分会工作人员电话联系投诉人,投诉人余女士表示,已收到该公司一万元的退款。(吴士明 永康)

投诉:最近,消费者刘女士通过投诉平台,向吴中消保委水洪分会投诉。刘女士在投诉中说,今年8月左右她水洪某商店买的衬衫,没有想到下了一次水,就严重褪色。9月30日,消费者刘女士找到商家,店员称需要拿到总公司去鉴定,刘女士就把衣服给了商家。结果过了大半个月,该商家还没有答复,消费者刘女士再去该商店交涉,然而衣服已经给商家了,商家是承认的,但问题还是没有解决。刘女士很不满意,向吴中消保委水洪分会投诉,要求商家尽快给予答复,给个处理方法。

回音:接此投诉后,吴中消保委水洪分会与该商家管理方商场的相关负责人陆经理联系。消保委工作人员指出,对消费者购买的商品出现质量问题,商家应尽快解决。经过协调陆经理表示,通过与该专柜联系,该专柜同意给投诉人退货,请投诉人带上发

票至该专柜办理退款手续。2018年10月19日下午,分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人刘女士表示同意此方案,并去该商家取回退款。(吴士明 永康)

投诉:10月19日,消费者孙先生向太仓市12315热线投诉称,9月16日,他在太仓奔驰4S店订购一辆奔驰2019款的CLA200时尚型汽车,付款180000元,10月14日商家上完牌照让消费者提车,此时,消费者发现汽车是2018款的《购车合同》没有注明新旧款,但是与销售员的微信聊天记录都是购买2019新款的。现在商家也承认,但是称只能在2018款的基础上改造成2019新款,他不同意,认为商家在欺骗自己,他要求商家更换新款车,并进行相应的赔偿。

回音:10月17日,太仓市消保委接投诉后,召集双方进行电话连线协商。店方承认,由于销售员的工作失误,对此表示诚挚的歉意,希望得到消费者的谅解;与此同时,店方补偿消费者8000元,并赠送基本保养4次和360全车影像,一次性解决纠纷。消费者对此结果表示接受。(顾兴福 潘潇)

投诉:10月12日,消费者王先生在亚南电动自行车商行购买一辆凤凰牌电动自行车,商家给他开的发票日期却是10月10日,而且他付了3100元钱,发票上的价格却只有700多元。他在骑行过程中发现电动自行车的后轮左右摇摆,有时候方向会偏,对骑行安全带来隐患,故他想退车,商家以上过牌照为由,拒绝退车。他就于10月16日向太仓市社会综合治理联动中心指挥平台

投诉称,现在电动自行车的牌照已经卸掉,希望在相关部门的帮助下,能够退车。

回音:10月17日,太仓市场监管局城厢分局接到转办单后,分局工作人员马上召集店方负责人、消费者进行沟通,并明确指出,实事求是地开具发票是商家应尽的义务,少开票都存在偷税漏税违法行为的嫌疑,少开票3天也在不同程度上侵犯了消费者权益,希望店方能够及时更正;另外一定要及时将电动自行车存在的故障消除,赢得消费者谅解。消费者也表示,只要商家正确开具发票,维修好电动自行车,他可以考虑不退车。店方负责人当即向消费者致歉,答应重新开具发票,尽快将车维修好。消费者对此结果表示接受。(吴建丰 王小菊)

投诉:4月14日,消费者吴先生在世友木门专卖店购买木门,店方6月底为他安装木门,一个月后,他发现木门存在开裂起皮现象,马上向商家反映情况。但是没有引起商家的重视,没有派人上门查看。他就于10月8日向太仓市社会综合治理联动中心指挥平台投诉,希望在相关部门的帮助下,要求店方解决木门开裂起皮问题。

回音:10月9日,太仓市监局城厢分局接到转办单后,分局工作人员马上与店方王老板取得联系,希望他重视消费者的诉求,及时派人上门检查是什么原因造成的,原因查明后,对症下药,尽快为消费者解决问题,不要让消费者失望。王老板当即表示,他会派人上门为消费者维修木门,直到让消费者满意为止。分局工作人员及时将此消息告知消费者。(吴建丰 兴贤)