

姑苏市监关于网络授课的思考与建议(下)

网络授课、知识付费已成为一种新型业态,但因为缺乏相应的管理制度,教育平台参差不齐,网络授课也暴露出一些乱象。据统计,截止11月5日,姑苏区市监局今年以来在12315平台共受理涉及网上授课类投诉举报119件,其中投诉58件,举报61件。对此,姑苏区市场监管局建议:

1.完善相关法律法规。《消费者权益保护法》第25条规定:“经营者采用网络、电视、电

话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货……但下列商品除外:……在线下载或者消费者所封的音像制品、计算机软件等数字化商品……。”而在现实生活中,网络课程大多并非一次性授课,不应一刀切地不适用“无条件退货”条款。对此,应完善相关法律法规,细化在线课程的退货退款规定,更好地维护消费者正当权益。

2.加强主体准入审查。对于进入在线教育

行业的经营主体,不仅需要市场监管部门的许可,更应由教育部门出具准入许可,对提供在线课程的机构进行资质认证,并对平台授课教师的资格进行严格审核。建立黑名单制度,如有出现违规行为,则在一定期限内乃至终生禁止进入该行业,提高违规成本。

3.加强事先监管。一方面,市场监管部门依据《合同违法行为监督处理办法》开展合同行政监管,对网络授课的经营者与消

费者签订的合同进行审查,对其制定的合同进行监管,避免其利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利,对发现的违法行为进行严格查处。另一方面,针对采用预付费或充值卡形式,需提前向市监部门进行备案,并实行资金存管制度,如企业运转不善,该预付资金可用于赔付,专款专用,由第三方平台监管,保护消费者权益。

(苏监 一得)

煤气表出问题煤气公司主动退钱

最近,消费者郑女士向某市信访局反映称,她在银行缴费后,发现家中的天然气用气量剧增,请求帮助。

经了解,原来是燃气表在使用过程中,因电磁阀故障,导致购气量与用气量不符,购气量为5450m³,用气量为5899m³,相差449m³。她发现情况后,及时向某燃气有限公司反映情况,要求公司方退还多收的钱。公司方认为,他们的燃气表是经过严格检验的,是以用气量收费的,不可能退还实际收取的费用。郑女士认为,自己原来是会计,有记账的习惯,她对历年来来的缴费记录和用气记录,这次的用气量高出了几百立方,她有理有据,并不是空穴来风。作为企业多收钱,肯定是要退还的,自己一定要维护自己的合法权益。希望政府部门能够帮助解决。

11月27日,信访局十分重视,召集住建局、消保委、公司代表、消费者进行面对面的调解。调解中,公司代表称,他们是在后台发现消费者的天然气用气量剧增后,就派人上门检查,发现燃气表电磁阀故障,就更换了新的燃气表。他解释了燃气表的机械原理以及燃气表都是经过相关权威检测机构检测合格的,出现几百立方差错的可能性是不大的。郑女士当即拿出大量证据,以证明燃气公司多收钱。双方进行了激烈的辩论,互不相让。在现场人员的调解下,燃气公司作出了让步,同意将购气量与用气量多出的天然气449立方双方各承担一半,退还消费者980元,一次性解决纠纷。消费者对此结果表示接受。

(顾兴福 蔺卿)

蛋卷已过保质期 消费调解获赔偿

近日,张家港市市场监督管理局大新分局接到消费者刘先生投诉称,其在大新镇某超市购买了3袋精品糕点。回家后,他发现该糕点已过保质期,怀疑有质量问题,要求退货并赔偿。

监管人员接诉后,迅速赶往超市核查情况,现场未发现过期同类产品。超市负责人提供了营业执照及食品经营许可证,超市糕点负责人解释由于工作疏忽未及时清理过期糕点下架,表示立即改正,并愿意为此承担相应的责任。

监管人员在调解中严肃指出,食品安全是人命关天的大事,千万来不得半点疏忽,一定要吸取教训,让食品安全这根弦绷得紧紧的,增强责任感,确保消费者舌尖上的安全。

经监管人员耐心细致的调解,双方最终达成一致,超市退还购买的糕点款并补偿消费者350元,一次性解决纠纷。刘先生表示满意。

(黄深 协鑫)

干洗贵重衣物一定要保价精洗

11月18日,消费者宋女士将一件LV长风衣送到福泰特洗衣薰花中心店干洗,费用55元。她于24日前往店中取衣。她发现衣服上有污迹,袖口被钩坏了,衣服也缩水。她向店方指出后,店方认为是宋女士的衣服本身存在问题,不是店方洗涤所致。由于双方协商不成,宋女士就于26日向相城区12345热线投诉,希望店方按照折旧价赔偿。

11月28日,相城区市场监督管理局二分局接到转单后,分局调解人员向双方核实情况。店方负责人携带衣服和洗衣凭证来到分局调解办公室,工作人员查看衣服,第一感觉衣服有一定年限成色有点旧,看到洗衣凭证洗衣费55元,显然没有保价精洗。明显的一只衣袖经线有断裂,局部褪色,消费者在现场陈述,她的衣服是2014年购买的,价格不菲,要4万多元。她认为,店方没有干洗,是水洗造成的。分局调解人员指出,此次纠纷的造成,关键是作为经营者,在承接消费者送洗的衣物时,没有做到“四清”,即看清、问清、讲清、写清;作为消费者,干洗贵重衣物没有选择保价精洗。经营者在洗涤凭证上,虽然写了有磨损,但是没有标注具体位置和面积。希望经营者在今后的经营中一定要引起高度重视,这样可以避免不少纠纷。希望双方经过友好协商,妥善解决

纠纷。双方经过协商后,店方同意对衣服破损的地方进行修补,并再清洗一次,尽量恢复原样。

相城区市监局二分局提醒广大消费者,市面上的连锁品牌干洗店较多,干洗衣物时消费者最好选择正规、信誉较好的洗衣店,不要因为价格便宜或取送方便就到一些不正规的小店去干洗,避免因洗涤存在一些不可预知的因素,加之出问题后鉴定困难而产生不必要的纠纷。

经营者在承接消费者送洗的衣物时,应做到“四清”,即看清、问清、讲清、写清,对送洗衣物上的破损、缺件、色花、虫蛀、修补过的部位等瑕疵以及洗涤后可能发生的后果,应向消费者事先声明并在取货凭证上注明。对于一些价格昂贵的高档衣物,最好选择保价精洗服务,保价精洗收费不得超过消费者所报衣物价格的30%,未约定保价精洗的衣物均按普通衣物洗涤处理。

消费者在取回衣物时要当场检查所洗衣服的质量,若发现问题则立刻与洗衣店协商解决,如果协商不成可以进行投诉;同时,消费者在购买贵重衣物时最好保留相关凭证或发票,有问题要当场指出,及时与经营者协商。协商不成可以向消保委或有关行政部门投诉,也可以直接向法院起诉。

(汤芙蓉 晓笔)

新购的不锈钢篮子咋会生锈?

日前,消费者马先生向12315平台投诉称,他在一年多前购买的橱柜,合同上注明拉篮和调味篮均是锈钢材质,现在篮子生锈了,马先生认为自己被欺诈了,材质根本不是锈钢,要求商家一赔十,遂进行投诉。

姑苏区消保委工作人员接到投诉后了解到,马先生发现篮子生锈后,认为材质有问题,而商家曾做过假一赔十的承诺,故提出十倍赔偿。工作人员联系该商家客服部,客服经理称此事他们一直在协调,商家也到马先生家上门看过情况,马先生当时是定做的整套橱柜,篮子是赠送的,因此没有假一赔十之说。至于生锈,不锈钢在特定的条件下,也会出现所谓生锈现象,但实质是

一层浮锈,一下就能擦掉。据此,商家坚称材质是不锈钢,如马先生有异议,可向质检部门提请检测,最后,经调解,商家为马先生更换了新的篮子。

姑苏区消保委工作人员了解到,不锈钢就是不容易生锈的钢。因其表面有富铬氧化膜(钝化膜)这一层保护膜,使它比其它钢材的腐蚀速率低很多,但并不是永远不生锈。比如油污、清洗剂等长时间残留在不锈钢表面,不及时清洗可能会引起生锈、发霉;残留过多水渍,也会引起浮锈。因此,不锈钢制品应当经常擦拭,保持干燥,可减少生锈现象的发生。

(卢唯 一得)

健身消费引纠纷 购买还须三思行



近日,消费者于先生向相城区市场监督管理局一分局反映,他在相城区某健身俱乐部购买了普通私教课程以及康复教练课,但刚开始给他上课的教练离职了,后续更换的四个教练他都不满意,希望能够将余下的课程退款,并且表示当时店长同意为他申请退款了,但是不久该店长也离职了,事情就不了了之。

分局工作人员接到投诉后,前往该健身俱乐部进行情况核实。店长积极配合,他表示私教课程不退不换,并且拿出了与消费者签订的书面协议。经过分局工作人员协调,店长从消费者角度出发换位思考,给出了初步方案:为投诉人更换让其满意的教练,或者帮其转售课程。对于该方案,分局工作人员表示转售的几率不大,消费者也等不急。分局工作人员从其制定的合同不够完善,未详细写明什么情况下不退不换,教练离职也有责任等方面出发进行进一步协调。最后该店长也表示,他们店确实也存在一定的责任,同意为于先生申请退款,但是需要向上级总公司请示。

分局工作人员主动打电话给总公司负责人洪总,其表示可以联系第一任教练,在原店完成所有课程。分局工作人员将洪总方案转达给于先生之后,他表示该方案可行性不大,坚持要求退款。分局工作人员再次向洪总建议最好能为消费者退款,或者部分课程退款,经过几番协调,最终洪总同意为于先生退还康复课程,其余普通私教课继续请第一任教练回来给于先生上课。经过反馈后,于先生表示满意,并且向分局工作人员表示衷心感谢。

(顾玉林 肖旭)

维护消费者权益 反映消费者呼声

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。2019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**

构筑消费平台

提供消费信息