

中消协公布 2019 年消费维权年主题 信用让消费更放心

1月17日,中国消费者协会公布了2019年消费维权年主题:“信用让消费更放心”,同时还公布了年主题海报。

近年来,我国消费市场规模不断扩大,消费水平日益提升,消费结构日渐改善,消费成为经济发展最强劲的推动力,基础性作用日渐突出。与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,经营者信用现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督

权等还得不到充分实现,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。中消协表示,2019年消费维权年主题“信用让消费更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

据悉,中消协将围绕年主题开展一系列活动,希望通过发动消费者组织在信用建设和信用约束中的积极作用,推动行业自律,在全社会营造重视企业信用、打造企业信用、提升企业信用的良好风尚。

据中消协介绍,该年主题有四方面的涵义:一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心消费环境;

二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可;

三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力;

四是发挥消协组织商品和服务监督职能作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系。(新闻)

失信商家如此做法实在不该

1月3日,消费者王女士向苏州工业园区12315热线投诉称,2018年7月13日,她在“阿布溜溜轮滑中心”为孩子报了半年期的轮滑课程,有效期至2018年7月13日至2019年1月13日,价格包括轮滑装备在内4134元。当时,该中心人员承诺,除了周一休息外,每天都可以轮滑,课费可以往后延,可实际只去了23次,中

间课费2次(8.10-27、9.16-10.267,一共59天。)就是说可以在后延59天;但是现在关店了,2018年12月31日是最后一天。经过交涉,该中心只肯退还2019年1月1日至13日的课费,即200多元。她不同意这样的退款结果,希望相关部门能够伸出援手,帮助消费者维护自己的合法权益。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员向双方进一步核实情况,消费者提供了《会员记录表》等证据,并明确指出,该中心人员不管是口头承诺还是书面承诺,都应该一诺千金说到做到,决不能失信于消费者,对于消费者59天没有轮滑的事实,照理应该延后补足,鉴于该中心不再经营,所以可以给予补偿退款,希望双方

经过友好协商,妥善解决纠纷,双方在消保委工作人员的主持下,根据实事求是的原则,该中心退还消费者600元,一次性解决纠纷,消费者对消保委给予的帮助表示衷心感谢。(朱文梅 肖旭)

(朱文梅 肖旭)

签订婚介合同岂能如此霸道

2018年12月4日,消费者王女士向苏州工业园区12315热线投诉称,她是一位单亲妈妈,前不久在珍爱网APP注册会员后,12月1日接到该网线下门店的电话,告知她有适合的男士,要推荐给她;但要事先看一下她本人,首始至终没有提到需要交费。

12月2日,她接到门店电话,要她去门店,她到了门店,被店方人员带到一个小房间内,双方进行了长达3个多小时的沟通,她在店方没有告知合同详细条款的情况下,与店方签订一份(线下VIP会员服务合同),交费18800元,开具高端服务电子收据。她回家后,越想越不对劲,就仔细查看了合同条款,发现合同第二项第2条“在本合同生效后提出终止合同的,提出终止一方,应承担违约责任,甲方单方面提出终止的,其相应的服务费乙方有权视情形不予退还。”她认为此条款为霸王条款,严重损害了消费者的合法权益。而且她12月2日交费,3日提出退款,期间未曾有消费,也未享受过店方的任何服务,所以她寻求相关部门的帮助,要求店方终止她的会员服务,7天内退还款项。

苏州工业园区消保委接诉后,马上与门店负责人取得联系,并明确指出,依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定“经营者以发行单用预付

付卡方式提供商品或者服务的,消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款,经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。”王女士交的是预付款,在第二天就提出退款,店方应该退款,希望能够妥善解决纠纷;与此同时,由于是将近2万元的款项,希望店方今后在签订此类合同时,应该有一个7天的犹豫期,让消费者有一个充分考虑的时间。

其后,双方通过进一步的协商,店方同意退款,双方达成和解。

苏州工业园区消保委提醒消费者,一定要谨慎选择婚介机构,选择证照齐全、收费透明、信誉良好的婚介机构,切忌轻信广告宣传,建议相亲活动尽量选择政府机构、社区组织举办的公益活动;与此同时要仔细查看合约内容,不要轻信婚介机构的口头承诺,应详细查看协议、合同内容,不要盲目在协议、合同中签字,需书面明确双方的违约责任,详细的违约责任的条件和标准,对不合理的“霸王条款”予以拒绝;而且一定要主动索取消费凭证,交费后,一定要索要服务凭证,以便在发生消费纠纷时,作为维护合法权益的证据。涉及夸大宣传的,请保存相关证据,及时向相关部门和12315热线投诉举报。(朱文梅 肖旭)



治疗痘痘引发纠纷
消保委介入退九百

2018年7月底,消费者涂女士看到易于美容美发店开业,有5块钱一张的优惠券出售,可以理发、洗头,觉得很划算,就花20元买了4张。在使用过程中,店员看到她脸上有2、3颗痘,就介绍她一种有消痘面部护理,补充水分的套餐,可以祛除痘痘,一个疗程10次,一次168元,10次1680元,从8月份开始做,刚开始做1、2次后,涂女士觉得脸部光滑了一些,她暗暗在心里高兴,但是随着次数的增多,脸上的痘痘也随之增多,满脸都是,而且痘痘一碰就破的感觉,心里很不舒服,12月初在做第八次后,就停止此套餐,要求店方退还两次没有做的款项,由于双方协商不成,竟然惊动了民警,并由民警将此纠纷转到太全市消保委调解解决;与此同时涂女士于12月7日去太全市中医院看皮肤科,经过治疗后痘痘得到了控制。

太全市消保委受理此投诉后,向双方当事人进一步的了解,核实情况,经过工作人员的协调,店方同意退还涂女士800元。涂女士认为,她的疗程中还有两次没有做,也应该退款,经过双方进一步的协商,店方同意退还涂女士900元,一次性解决纠纷,款项通过微信转账在12月28日下午4点成功退还消费者。(顾兴梅 肖旭)

购买蚕丝被为何赠品非蚕丝

近日,姑苏区消保委收到苏州市12315中心流转一起投诉,此投诉反映的情况是这样的:有位来自浙江的消费者吕先生来苏州游玩时在枫桥路一家丝绸展览馆里购买了价格为4999元的蚕丝被,当时赠送了一套床上用品。回家后,吕先生发现赠送的四件套不是蚕丝的,于是就与该商家在电话中交涉退货,但商家不同意,吕先生无奈之下只得向12315热线投诉了此事。

姑苏区消保委接到该投诉后联系了消费者吕先生,据吕先生说,当时带他们去购物的导游还有店内

的营业员都说赠品也是蚕丝的,为此,吕先生才放心购买,姑苏区消保委又联系到了该商家,但商家负责人称赠品本来就是蚕丝的,导游不是店内员工,营业员也未声称赠品是蚕丝的,如赠品也用蚕丝,价格过高,对商家来说不划算,所以不会用蚕丝产品做赠品。随后,姑苏区消保委又联系了吕先生,证实了赠品的洗标上标明了材质是棉絮,遂向其做了解释,如材质上写蚕丝,而实际检测结果不是蚕丝才能构成消费欺诈,就目前情况来看,商家并无明显过错,吕先生对区消保委的解释也能接受。(唐唯 一得)

构筑消费平台

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

提供消费信息