

张家港市注重“四多”提升消费维权实效

2018年,张家港市市场监督管理局坚持“服务发展、维权惠民”的原则,围绕消费者关切的热点难点问题,创新消费维权机制,完善消费维权平台,加强消费环境治理,努力营造安全放心的消费环境,消费维权工作取得新成效。全年接受消费者咨询33750人次,受理消费者投诉2335件,办结1992件,办结率85.3%,为消费者挽回经济损失99.11万元。

多形式强化宣传教育,围绕“品质消费,美好生活”年主题,开展纪念“3·15国际消费者权益日”广场活动,通过设立咨询台和投诉举报台、张贴宣传图册、发放宣传手册、讲解法律

法规、现场受理投诉举报等方式,提高消费者维权的意识和能力。联合张家港日报社,组织编辑纪念3·15专刊,发布消费维权工作要点、消费者投诉热点难点问题、消费警示提示、便民消费者合法权益典型案例,开展消费维权“直通车”进校园行动。《青少年消费维权知识读本》、《药品、保健食品科普知识手册》、《食品安全法》等宣传资料1000余份,开展“品质消费教育乡村行”活动,开展农村消费者知识普及宣传和现场培训,开展品质消费农村公益宣讲活动,发布农村消费警示提示。

多部门加强联动监管,围绕密切关系人民

群众切身利益、社会反应强烈的重点产品,着力开展“放心市场”、“双打”等专项整治行动,对食品、药品、重点消费品等开展专项整治,严厉打击制假售假违法行,办理各类违法案件540余件,涉案产品货值650余万元。联合张家港市出入境检验检疫局、张家港市卫生监督所打击侵权假冒工作成员单位开展集中销毁假冒伪劣商品活动,集中销毁的假冒伪劣商品主要涉及食品、药品、洗护用品、保健品等,共计600余箱,价值50余万元。

多维度强化行业自律,借助全市大调解平台的综合协调优势,着力推进行业性消费纠纷

联动调解服务中心建设,实现消费维权与社会大调解机制的全面融合,目前,已在涉及汽车、家具、房地产、建材、家装、通信、保险、洗涤等行业建立了联动调解中心。

多频次开展消费约谈,结合辖区食品安全形势,组织召开食品经营单位集体的谈会议,引导企业规范经营行为,规范消费投诉处置,有效提升消费维权工作。同时,针对消费投诉较多的企业开展个别约谈,结合消费者反映集中的问题,提出相应建议,引导企业加强整改,有效提升自身管理水平,切实维护消费者的合法权益。

张家港开发区市监分局聚焦三类投诉举报加大消费维权



张家港开发区市监分局针对广告法举报频发,研究新条例,修订广告法,随着电子商务的发展,分局人员在平台上接到的举报投诉有近半数是在全国各区域的网络购买者,因为经营者对法律的认识不够,在网站上使用的标准带有一些误导性,譬如“最先进”“最安全”等等用语,多数投诉者都以广告法为由(新广告法一旦违规罚款高达20W)进行举报,对此,分局工作人员认真学习《江苏省广告条例》,在执法尺度的把握上,明确答复依据,对“表示时间、空间顺序的用语”“依据法律法规规定的奖项、称号”“特定行业、领域根据国家标准认定的分级用语”“表示广告主自我比较的分级用语”“表示广告主目标追求的用语”“客观表述但可以查证的销量、销售额、市场占有率等事实信息”等不属于使用“禁止性用语”情形予以确定,事

实际上在日常投诉中,分局工作人员遇到投诉本辖区内某家食品生产企业“最天然”“最放心”“全脂、健康”“防霉”等等,有些是对某种经营理念和经营理念的形容,而有些确实有相关的实验数据以及相关检测机构的检测报告证明,对此类投诉,分局人员发动经营者一起学习广告法和最新条例,在网站显眼位置予以标注明确,确保降低二次投诉,减少不必要的行政资源浪费。

该分局针对食品安全法举报,即时出动,积极处理,食品安全至关重要,他们在一个季度内接到十多项食品安全的举报,针对食品安全以及食品卫生的,分局工作人员第一时间前往现场查验相关产品,对于投诉产品进行拍照取证,同时为了杜绝职业打假人的恶意举报,该分局也要求经营者保存好相关视频监控记录与核

对人员口供笔录,对于餐饮类投诉加强被投诉单位的抽检样本力量,对于环境不合格的下发整改意见书,对于违法类经营者按照《食品安全法》现场立案处理。

该分局针对4S店定金等相关问题投诉,约谈4S店负责人规范经营,在接到的投诉举报类中有30%-50%是涉及预付商品消费的,更多的涉及到店格式,但是由于4S店销售人员为了销售业绩考虑,作出一些虚假承诺甚至是不实的承诺,分局工作人员针对此情况,一方面告知消费者需要保留承诺的书面协议材料,不能只听对方的口头承诺,另一方面,约谈4S店管理者,要求其加强对员工的培训管理,在签订合同前提示消费者仔细阅读材料,减少后期的投诉处理,避免成为不诚信经营典范,在企业信息公示网上予以公示。

手表维权注意事项多 这些细节要了解

近期,张家港市市场监督管理局塘桥分局接到多起手表质量消费纠纷,如消费者李先生在塘桥某家钟表专卖店购买了1块某品牌的机械手表,价值3200多元,谁知才戴了一个多月手表走时就变慢了,李先生认为是质量问题,要求退货,经销商不同意,随后消费者到分局投诉,经调解,最终经销商同意更换另外一款手表,消费者表示接受。

手表为贵重耐用消费品,也比较复杂和精密,有些质量问题不会在购买后就能

马上发现。一些手表的保修、保养会遇到各种阻碍,市场监管部门提醒消费者注意下面几点,否则维权会比较困难:一是注意保修年限,100元以下钟表商品三包期限半年,100元以上钟表商品三包期限一年;10000元以上钟表商品三包期限二年。二是注意保修范围,一般品牌都会把保修范围写在网站上和手表说明书上,授权维修点平时维修都是依据保修卡的,即本人出示保卡,先判断保卡信息是否完整,然后维修师会检验是人为原因还是产品自

身问题。钟表外观件(如壳、面、针、柄头、玻璃、外观固定件及表带等)在销售时应注意检查,当面看清,在使用过程中,外观件损坏不属于保修范围,三是注意保卡信息完整,保卡通常要关注的包括四要素:表身号、表型号、购买日期、印章(包括销售店和品牌章),手表的保卡非常重要,请务必妥善保管!最后,提醒消费者到品牌授权的维修点进行维修,不然可能会带来更大损失。

张家港 城市监分局 开展农贸市场计量专项检查



春节过后,张家港市市场监督管理局塘桥分局对辖区内的农贸市场进行全覆盖监督检查,重点查看在用计量器具的检定证书是否在有效期内,检查合格标志是否规范张贴,主办方管理是否有章有效等。

现场检查发现,部分市场的器具受检率未达到100%,有些虽然受检但是已过有效期,对于上述违法行为,执法人员根据《中华人民共和国计量法实施细则》和《江苏省贸易计量监督管理办法》有关规定,责令其立即停止使用并限期改正,同时要求市场主办方加强自身制度建设,加快设备更换速度,加大宣传普及力度,

该分局将继续强化计量事中事后监管,规范各主体的计量行为,保护消费者合法权益。

超市多收钱却不认账

大年初三,本是过年喜气洋洋的时候,消费者姚先生却怒气冲冲的拨打了张家港市12315维权热线,反映自己在市区大润发超市购物的时候,有一包薯片结了两次账,多次了15.5元,跟超市协商,超市却不认账。

经过张家港市市场监督管理局塘桥分局工作人员向双方进行的调查得知,原来,姚先生使用的是大润发新上线的超市无人收银机进行的自助购物,其中一包薯片扫码的时候多扫了一次,走出店后才发觉,回到超市协商却因为无法举证陷入僵局,协商不成,只能寻求市场监管部门的帮助。分局工作人员了解情况后,为双方进行了调解沟通,最终,超市退还了姚先生15.5元,解决了纠纷。

当前,新零售模式的出现,促使传统的零售模式向智能化发展,很多商超都引进了无人自助收银机,无人超市等经营新模式,在超市人流量高峰的时候,消费者可以自助购物、自助结账,不仅加快了收银速度,减轻了超市收银员的工作量,也给消费者带来了新的体验和便利。但是这种模式依赖消费者自行扫描选购的商品条码,如果消费者不仔细查看,很容易发生同一商品多扫码的情况,不知不觉就多付了钱。张家港市市场监督管理局塘桥分局提醒广大消费者,在使用新零售模式消费时,务必仔细查看,确认无误后方可结账付款。

近日,张家港市市场监督管理局塘桥分局接到一起消费纠纷投诉,投诉人李小姐称,她在某微信小程序中花费9元购买了家政服务,商家网页宣传中写明服务范围是杨舍镇,她家属于杨舍镇范围,但在李小姐购买服务后,商家却致电说她家太远了,家政阿姨去不了,直接退款给她了,李小姐不同意,坚持要求商家提供家政服务,双方未能协商一致,无奈之下李小姐向分局投诉。

接到投诉后,分局工作人员登录该微信小程序查看内容,页面显示该服务已售罄,工作人员与商家取得联系,了解详情,商家解释称,活动页面宣传事项中有标明,以该公司地点为中心3km以内为服务范围,投诉人居住地点已超过这个范围,家政阿姨不方便过去,费用也已经直接通过微信退给投诉人。

分局工作人员与李小姐进一步沟通,李小姐表示,页面中的宣传事项原本是没有的,是商家后来加上去的,自己有截图留证。李小姐将截图提供给了工作人员,面对投诉人提供的证据,商家承认因为工作人员疏忽,宣传页面中一开始没有写明服务范围,造成了消费者的误解。

分局工作人员告知商家负责人,按照《消费者权益保护法》第十六条规定“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”商家经营活动应本着诚信经营的原则,不得欺骗消费者,因为商家的工作失误,造成消费者的误解,其造成的损失应由商家承担责任,商家表示认识到错误,并将安排家政服务人员上门服务,投诉人表示满意。

消费提醒:按照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十条第二款规定“除法律、法规另有规定的,消费者权益争议当事人应当对自己的主张提供证据。”消费者在消费过程中一定要保存好相关证据和票据,才能更好地维护自身权益。