

# 吴江同里“先行赔付”机制得到省消保委肯定

2019年,苏州吴江同里消费投诉站凭借先行赔付机制和全天候快速响应工作机制,受到江苏省消保委肯定,并获“江苏省消保委”颁发的“服务明星”荣誉。

吴江同里是中国十大历史文化名镇,国家5A级旅游景区,每年接待中外游客数百万人次。成立于2000年的同里消费投诉站,只有4名工作人员,怎么处理千头万绪的消费者投诉?是推行首问的先行赔付机制。投诉站工作人员人手紧,只要游客投诉情况属实,投诉站可以视情况先给游客赔偿或垫付,事后再向

涉及商家追讨。

游客发生的消费纠纷,往往是游客急,店家不急,耐心调解没时间,很容易成为“无解”。为此,投诉站创新推出“事事有回应,件件有着落”的先行赔付机制,留下了“请”,就有时间慢慢来解。为了让这一做法持续落实,形成制度,监管部门专门建立了先行赔付基金。

同里投诉站全年无休,每天24小时有人值班。为了让消费者第一时间找到投诉站,他们在景区内部设置醒目位置公布投诉站的

电话。当天的电话都是投诉站的座机接听,晚上则转到值班人员的手机上,并绑定值班人员接到电话后,30分钟必须接听。为了不让更多游客等待,投诉站还专门配备了充电宝。

投诉站站长吴建峰说,投诉站设,首先是要替游客着想,有一次,一位游客买了一块糕点,送游客时以为是另一块,结果为了几块钱起了纠纷。“我就教他平治,别和商家客气。”吴建峰的处理让游客和经营者都感到意外,吴建的及时处理总是能让投诉到站的游客感受到工作人员的热情,宁愿就在三五两语

间化解了。

吴建峰说,首先必须规范经营者的行为,为此,当地市场监管部门与经营者分别签订了“诚信经营承诺书”,还要求商家“三不出一原则”,即投诉没有核实不出通告,不出调解,不出函件。一系列举措的落实,让商家的经营行为就中规中矩,同里的消费投诉也得到了有效提升。通过宣传引导,加强消费者权益得到了有效保护。目前,同里旅游投诉办结率100%,满意率达98.8%。

(全文 何虹)

## 线上调解“跨国”口罩纠纷

近日,大连市市场监管部门通过线上调解,成功化解一起“跨国”口罩纠纷。案件一方的当事人在云南,另一方在俄罗斯圣彼得堡,调解人员通过互联网视频的方式进行,成功化解这起疫情期间跨境购买的口罩纠纷。

这是怎么回事呢?收到当地报出投诉人的投诉,调解人员了解到投诉人李某(居住在云南)的微信好友王某(居住在圣彼得堡)在朋友圈可

以同国内亲朋好友免费赠送少量口罩,可由李某购买次日回国内并由王某在大连跨境代购回来。李某得知后,向王某提出了100只口罩的要求。王某认为,同需要的口罩数量较多,只愿出免费赠送的承受能力,但可免费为其代购。李某表示同意。

收到货物后,李某发现口罩与订购数量不符,并怀疑口罩为假冒产品,故同国内快速发出撤回订单进行了报警。经大连分局联系商榷持有人的工作人员初步鉴定,涉诉口罩为侵权商品。

监管部门多次协调,某方面通过互联网面对面先行调解,被投诉人王某愿按照100只口罩的价格退还投诉人李某。最后双方经调解人员的耐心付出表示谅解,调解取得良好的调解效果和满意度。

(汤建斌 姜西)

## 每斤32元猪肉 结账变成39元



2月13日下午,消费者沈女士网购猪肉时,原本订购32元一斤的猪肉,但每斤实际称重发现商家实际价格是39元一斤的猪肉,沈女士觉得价格有问题就向商家讨要说法,而商家以称重失误为由拒绝退货并拒退差价,沈女士随即投诉。12345反馈。

接到市市场监管部门转办的单后,工作人员立即联系沈女士了解详情,并联动沈女士城市所主管,分工工作人员分别到猪肉商家和网上方有关于五天内,超期内容品种的投诉单子。但商家不承认猪肉内的人猪肉品种作投诉内容品种“同一品种”,工作人员现场向商家了解在下方猪肉内品种区再一称量价格比原价,方便了商家的顾客退换货,同时要求商家在网上公示醒目位置公布猪肉举报电话。

分工工作人员再次约谈沈女士做好前期投诉处理工作,详细告知猪肉的实际情况沈女士表示,增加一斤猪肉和猪肉品种同一品种清楚,商家也明白容易理解,沈女士对此结果表示满意。



(朱佩琪 魏林)

## 疯了!吴江这家美容美发店居然收取十元消毒费

3月6日,吴江日报接到市民反映称,位于流苏大道某小区旁边的一家美容美发店收取消毒费,认为很不合理。市民称,她在3月4日前往该店理发,该店工作人员给她洗头,上海消毒费,理发过程中她支付了30元,可她问理发师,理发师说这是消毒水的费用,市民认为这家店真是疯了,她觉得这种收费,她觉得由前各行各业都平除了洗门消毒的措

施,也没听说过收取消毒费的等等事情,市民当场提出质疑要求退费,被店员拒绝。

消费工作人员通过企业登记信息系统查到该店经营者沈某的电话,立即向其取得联系,向沈某核实市民反映的情况。沈某表示理发店收取消毒费是出于经营成本考虑。

消费工作人员对其进行严肃批评教育,向其指出,新冠疫情发

间,保障公共卫生安全,政府等相关部门有责任督促经营者应尽的义务,商家不能把经营成本转嫁到消费者头上,这是侵害消费者合法权益的行为,收费完全没有正当理由。希望店方正

存在的问题,立即整改,为消费者退还了收取的费用。店长沈某认识到了自身的情况,向消费者表示歉意,承诺一定会立即改正,同时愿意退还多收的费用。

(姜建中 曹健)

## 购物迟迟得不到怎么办?

近日,常熟市市场监管部门乐余分局接到一起消费者投诉称网购了常熟某厂家的投诉。经过执法人员的多方了解,原来投诉人张女士在某公司网上购物迟迟未到货,商家客服以各种理由推脱,张女士感到非常气愤,她觉得由前各行各业都平除了洗门消毒的措

斤网购,却一直迟迟未到货,于是她打电话给该厂家工作人员电话询问发货时间,工作人员称一次手迟3月12日到货,第二次手迟14号到货,可是直到2月18日,张女士依然没有收到货。

得知情况后,执法人员联系了该商家,并告知,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十七条第二款(经营者和消费者有约定的,应当按照

约定的履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定,应当约定的之日前交付约定的商品或服务。合作协议表示,所售物品应尽快发货进行配送,商家工作人员称,2月18日,执法人员再次电话张女士的电话时,张女士称已经收到网购的商品,并对网购结果表示满意。

(姜中 曹西)

## 停车收费纠纷到底谁的错?

3月17日,住在太湖新城某小区的陈先生通过12345互联网平台投诉称,2月15日下午5点,他在所住的公寓与物业产生了停车收费纠纷。陈先生表示,自从1月31日开车回到公寓后,因忘记钥匙一直没出门,车子停在公寓的地下车库。本来自己打算外出时,根本没必要把车子长时间停在车库。15天因未外出,被物业强制收取300元的停车费,比就是收15天的停车费一分比下能少,物业接受

基层调解无效,又不让不上能出去,自己也非常长时间要出门,被强制下车之日,只好交了这300元的停车费。今天去物业打单时回停车费,遭到拒绝。在万般无奈之下,只能求助相关部门解决。

吴江日报消费投诉分中心接到投诉单后,工作人员向该公寓物业了解情况,物业负责人称,没有接到免费使用的通知,所以不能退费。

分工工作人员表示,业主将车主

主投诉内容详细转述给要求,但未能到到出门,其行为应自行承担。根据当前,行业业都出台了减免租金的帮扶政策,都在共同努力抗击疫情,物业公司应当从大局出发,主动承担社会责任,支持全民抗疫,对于物业产生的停车费,建议物业给予豁免。在充分安全工作人员耐心的调解下,最终物业公司退还给陈先生300元停车费,妥善解决纠纷。

(吴江中 曹西)

## 疫情来袭取消旅游订单该付损失费吗?

王女士一家去年年底在某品牌海鲜干店于仁仁仁海鲜馆的门店预订了3000元旅游套餐,一次三口总共费用7000元,门店支付了预订款3000元,旅游行程延期,1月26日(周四)出发。

因疫情影响,新行程取消,导致到安全问题,王女士一家决定取消行程,于1月22日向门店提出退款。店长回复称,因疫情影响,只能退1200元,另外由于旅行社的行程取消,平不干于旅游套餐,王女士觉得很不合理,与店长争执起来,于是当天来到吴江日报投诉称,认为旅行社管理不善,要求退费并赔偿损失。

消费工作人员向王女士进一步了解详情,发现该王女士和门店签订的旅游合同约定,确在不可抗力因素影响,王女士表示,自己是主订约的取消订单,出于公共利益的考虑,才取消行程的,明非理由而提出退款。消费工作人员告知王女士的诉求合理,直接联系门店的负责人,询问同意之下公司可以退还一行预订的款项,该公司负责人表示,公司针对疫情情况出台了新的防疫政策,针对每一位顾客有不同的处理方式,主要是根据疫情发展情况,客户出行目的和合同条款。对于王女士的诉求,公司确在不可抗力因素影响,通过电话耐心调解,同时王女士表示,疫情是不可抗力因素的第一责任人,疫情无情人有情,因疫情影响,最终能提出退款的疫情与酒店,因此非不可抗力,公司可能从防疫防疫大局出发,以消费者权益为重,防止疫情扩散为大局,疫情更有利于消费者的良好健康,主动提出,共举行动,帮品牌声誉,赢得消费者口碑。经多次沟通,双方同意退款,王某表示一定会充分沟通,再与门店的意见,妥善处理好王女士的诉求。

事件后,消费工作人员第一时间上门店可同意为其退款,但是目前仍在处理过程中,可能还需要一段时间才能退款到位,自己愿意等待。

疫情发生以来,疫情影响到消费者预订的旅游中,部分商家目前仍然在加大人员教育,积极应对,此次为帮助消费者,吴江日报消费投诉分中心为消费者多出一份帮助,耐心和理解,合理诉求,依法维护权益,国家正全力以赴,同舟共济抗击疫情。(姜建中 曹西)

全国诚信维权单位  
全国百强商场

昆山商厦  
(消费维权)特约刊出