中消协领导调研苏州市无理由退货工作

5月20日上午，中国消费者协会副秘书长蔡元广到苏州市姑苏区调研线下购物无理由退货工作。江苏省消保委副主任、秘书长沈鹰，苏州市市场监管局副局长孙卫等陪同调研。

蔡元广听取了苏州市市场监管局和姑苏区市场监管局关于线下购物无理由退货工作的推进情况，详细了解了苏州"智慧3·15"线上投诉平台运作流程。他充分肯定苏州市在全国率先创建线下购物无理由退货机制，让消费者购物无忧，进一步提振了消费者的消费信心，使苏州真正成为消费者的购物天堂；他还提出了许多建设性的意见和建议。蔡元广指出，国家在推行一个让消费者更满意的主题活动，苏州这个无理由退货机制正好对口让消费者更满意的主题，希望让苏州市以全国第一个以政府的表率加入这个主题活动的致辞。蔡元广考察了观前商圈部分签约商家。

中消协投诉部主任陈剑、《中国消费者》杂志社总编辑王金虎、新闻中心主任王玉华、省消保委宣传部部长王国华、市市场监管局消保处处长陆军、市消保委秘书长胡雪明、姑苏区市场监管局副局长刘忠明，以及市市场监管局、市消保委相关处室、姑苏区市场监管局、姑苏区消保委相关人员等一起参加调研。（刘书军　王铮　戴航）

吴中15家企业获江苏省放心消费单位称号

近日，江苏省放心消费创建活动办公室发布了《关于2019年度全省放心消费创建示范先进单位的通报》，吴中区15家单位榜上有名。另外，苏州市创建全国消费放心城市指挥部发布了全市放心消费创建活动先进示范单位名单，吴中区9家单位榜上入选。

去年来，吴中区消费者权益保护委员会根据市创建办工作安排，积极开展省市两级"放心消费创建先进示范单位"活动，共推荐、申报24家企业参加活动。此次入选江苏省放心消费创建示范先进单位有苏州市富乐德家电服务有限公司、苏州市东山雕刻花厂、苏州市铜泉山庄大酒店、江苏金枫农产网络科技有限公司、苏州香溢大厦投资有限公司、苏州吴中启金汉府大酒店有限公司、苏州天马医药集团天吉生物制药有限公司、苏州东山宾馆有限责任公司等单位。入选苏州市放心消费创建活动先进示范单位的有西朗门业（苏州）有限公司、苏州赛博厨房电器科技有限公司、苏州怡合物业管理有限公司等九家企业。

在此次放心消费创建示范先进单位评审中，吴中区消费者权益保护委员会围绕"凝聚你我力量"的年主题，倡导诚信守法经营，积极引导消费者参与消费监督，共同推动消费环境改善，营造安全放心消费环境。吴中区消费者权益保护委员会依托分会，分会推荐诚信企业参加申报活动，由基层分会进行初审，强调考核标准，深入企业、门店商户，召开动员申报指导会，优中选优，着力推动消费领域信用体系建设，积极督促企业履行保护消费者合法权益的社会职责，不断增强企业诚信守法经营意识，推选出消费者真正满意的、信得过的商品，提高吴中优秀消费品牌在市场中的竞争力。（吴中消　永康）

减肥承诺成空谈　消委助力来维权

爱美之心人皆有之，女性普遍认为瘦就是美，于是减肥便成了热点话题，许多女士甚至不惜重金寻求各种手段，来达到减肥。但有商家会出现承诺是美好的，现实是骨干的，听信商家的承诺，最美好的希望成了泡影。

日前，相城区消保委高铁分会接到一起电话投诉，投诉人钟女士反映，3月初，她在大千城里中心三期一家健身馆报名了私教课程，价格2500元。报名时，商家承诺2个月内可以减重30斤，钟女士对此寄予很大希望。但是锻炼到目前只减了3、4斤，教练一个人带多人，也不是一对一私教，钟女士对此很是失望，对商家表示十分不满，要求退款。

分会工作人员接诉后，马上与被诉方的健身馆负责人联系了解核实相关情况，首先稳定双方情绪，以便双方协商解决纠纷。5月19日下午，分会工作人员组织健身馆负责人与投诉人钟女士进行了现场调解，分会工作人员明确指出，依据《消费者权益保护法》第47条规定，并且要求商家兑现承诺。显然，事实与承诺相差甚远，消费者的退款要求是合理的，至于退款多少，希望双方经过平等友好的协商，来确定退款金额，达到妥善解决纠纷的目的。经过分会工作人员动之以情晓之以理的耐心的调解，双方逐步达成和解，健身馆当场退款1500元给投诉人，一次性解决纠纷。消费者对于消保委给予的帮助，表示衷心感谢。

相城区消保委提醒经营者和消费者，消费者一定要与经营者签订协议，此类协议是双方之间取得共识而形成的一种书面文件，能显示出承诺的严肃性，同时也为消费者提供了法律保障。健身类消费，经营者要明示存在的风险，履行自己的告知义务；而作为消费者也不能轻信经营者的个人说辞的市场营销策略，减肥消费不得脱离消费者自身的自律规律的运动和合理的膳食调整。而且不要期望值过高，要循序渐进，并且要有坚强的意志。（朱枫琪　嘉岚）

问题商品出现退款难

4月21日，消费者许小姐向苏州市市场监管投诉举报平台投诉称，她于4月19日在淘宝网艾肯牛特声卡设备店铺购买调试台式电脑声卡设备的服务，价格300元。商家要求淘宝上交易支付，她付款后，商家通过网上远程操作进行调试，但是没有调试好。她再联系商家反映情况，商家就不理她了，还把她的微信拉黑了，也不退款，她只能求助市场监管部门帮助解决。

4月22日，太仓市市场监管局城厢分局接到工单后，工作人员立即电话联系商家，并向其说明了消费者的诉求。商家辩称，消费者反映的问题不存在，声卡设备是调试好的，拒绝消费者的退款要求。分局工作人员进行耐心沟通，提醒商家依法了解商家，消费者买你的服务，就应该做好售后服务，为消费者解决问题，是商家应尽的义务，不管以前遇到什么情况，今后还是要为消费者服务好。

其后，商家在分局工作人员动之以情的说服下，同意恢复与消费者的沟通功能，继续履行售后服务义务。（吴建丰　雷婷）

吴中市场监管局查处侵犯消费者权益案

吴中区市场监督管理局以首端民生、消费热点等领域为监管重点，严厉打击侵害消费者权益等行为，着力维护食品药品安全、质量安全、价格公正、消费安全。最近，查处三起侵犯消费者权益案。

吴中区市场监督管理局在辖区发现，苏州某电子商务有限公司为淘宝网店经营推广的过程中，组织刷单炒信，组织虚假交易以提高店铺综合排名和信誉，案发时已为17家店铺刷单炒信，涉及虚假订单的交易金额合计138393元，佣金1940元。吴中市监局依据《中华人民共和国反不正当竞争法》对当事人处以20万元的罚款。网络刷单炒信是针对网络交易平台的评价规则，通过不正当方式获得商品销量、店铺评分、信用积分等不当信用利益的行为。吴中市监局通过案件的查处，净化了网络市场环境，维护网购秩序，保护了消费者合法权益。

与此同时，吴中区市场监督管理局查处了一起销售商标侵权汽车膜案。苏州某汽车用品有限公司销售侵犯"　"商标、"　"商标和"SAINT-GOBAIN"商标的汽车车膜，违法经营额138000元，且当事人无法提供供应商的主体资格证明和供货票据。吴中区市场监督管理局依据《中华人民共和国商标法》相关规定，处罚款20万元。案件中的当事人，通过销售侵犯商标的产品获取违法利益，最终付出了较为沉重的代价。此案提醒汽车用品店应严格把控车用产品进货关，对来源不明或不正规的产品坚决说"不"。同时提醒广大消费者应选择合法商家切实利人自己开设或取得授权的门店，以免购买到侵权商品。

吴中区市场监督管理局在辖区，还发现一起某机动车检测服务有限公司，出具失实的检验检测数据案。该机动车检测服务有限公司对车牌苏E-XXXXXX检测时，因工作疏忽和对检测标准理解不全面，将该车辆一侧三严重磨损的轮胎，误判为合格通过；并将该车辆超出限度规定的外廓尺寸中检测宽度判定为合格。

吴中市监局对当事人出具失实报告的行为，依据《检验检测机构资质认定管理办法》相关规定，对当事人处罚款10000元，责令在收到行政处罚决定书之日起30日内整改完毕，整改期间该公司不得对社会出具具有证明作用的检验检测数据结果。（吴中消　永康）

购买家具遇烦恼　退货运费谁承担

最近，消费者薛先生通过12345热线向吴中消保委木渎分会投诉，称在木渎二墩国际生活广场的某品牌商购买一个床和两个床头柜，但没想到却惹来了麻烦。

薛先生拿到买后不久，收到了家具，可是展厅所见的产品和运到家的产品差距很大，花型大小不等，和原定前展厅所见到的完全不是同一风格。薛先生说，天然木材花纹略有不同也可以理解，但是实物和展示所见差距太大了，展示的床头靠是比较整体的一块木材，纹路规则、比较美，但是收到的床的床头靠则是由8根细木头拼接而成并花纹大大不等。对于床头由几块木头拼接，商家说这个没有行业标准，是生工厂决定的，想做几拼就几拼，这难道没有行业规范吗？每个产品的制作要求这么随意吗令人费解？

于是薛先生要求商家对要退货，起初商家还想强调表示只能给一次机会换货，但是不能保证，纹理的差别还是在。作为消费者，薛先生无法接受商家的这种态度，最后商家同意给予退货，但是要求支付来回的运费和安装费，理由是发到床型号款式没有错误，也没有质量问题，商家不承担运输费。薛先生认为这是一起关于花型问题，也是产品质量问题，商家的问题，不应该由消费者为他们的错误买单。双方发生纠纷，薛先生向吴中消保委木渎分会投诉，要求部门协调商家给予退货并承担相应的费用。

接到投诉后，吴中消保委木渎分会与该品牌商的管理方、江星家居的相关负责人作了沟通联系。分会工作人员指出，商家要切实维护消费者权益。经过协调沟通，最后，品牌店铺与投诉人达成协议，店家同意给投诉人退货退款，店家承担退回家具的运费，投诉人承担退回的家具的安装费，投诉人已将家具拆卸打包退回至店家，店家正安排工作人员给投诉人审核无误的退款流程，等相应的退款流程经过确认后，即与投诉人退款完结。

得到问题解决方案后，吴中消保委木渎分会工作人员联系投诉人，并将处理情况告知投诉人。投诉人薛先生表示同意此方案，正等待商家给予退款中，并表示感谢木渎消协公司给予圆满地解决了问题，同时向工作人员表示衷心感谢。（吴士明　永康）

"熊孩子"游戏"坑妈"　消保委帮忙退款

日前，相城区消保委高铁分会通过区联动平台工单交办接到一起投诉，投诉人曹女士称，其孩子在她不知情的情况下，通过支付宝花呗支付7886元和支付宝余额支付1662元充值了游戏金币，曹女士希望能够追回金额。

分会工作人员接到投诉后，很快与投诉人曹女士取得联系，进一步了解相关情况。经了解，曹女士10岁的小儿子，在曹女士不知情的时间用曹女士的手机上网课，平时见过家长输入支付密码，孩子记住了密码，在上网课期间偷偷玩游戏并进行了游戏充值。了解这一情况后，分会工作人员对游戏所属公司苏州惠生元信息科技有限公司进行了现场沟通，经与企业负责人协调，企业表示将对于情况后续做处理。

经企业核查，曹女士手机号中游戏充值金额为9036元，经过分会工作人员多次做工作，企业同意退还充值金额的70%给曹女士，曹女士也认可此方案。经与曹女士确认，其称已收到退款4157元。她对相城区消保委高铁分会工作人员所做的工作表示十分感谢。

相城区消保委给家长的防范建议是，一要帮助未成年人树立正确的网络游戏消费观念，协助未成年人实名注册网络游戏账号，合理规划其玩网络游戏的时间，严格设置游戏内的防沉迷功能、支付功能的。二要管理好具有支付功能的APP，尽量不要让未成年人知晓交易密码等重要信息，要了解绑定在未成年人的QQ、微信账号中的银行卡，减少未成年人自行支付的可能性。三当未成年人需要使用支付功能时，要协助未成年人完成支付操作，要注意保留好相应的交易记录及支付凭证，发生消费纠纷时用以维权。（朱枫琪　雷航）

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