

# 张家港市市场监管局强化维权站建设创优消费新环境

今年以来,张家港市市场监管局坚持以高效化解消费纠纷为目标,积极构建公正消费投诉处理机制,加大消费维权关口前移,打造消费纠纷快速和解决渠道,让消费者更加放心。

目前,张家港市已设立消费维权站194家,覆盖汽车消费、商场零售、旅

游等行业领域,每个维权站配置1名站长、3名调解员,由经营者自行指派,市场监管部门对其定期开展集中培训,专项培训、经验交流等多种形式的培训,提升维权站处理消费纠纷业务能力。作为向消费者提供快速便捷的桥梁,在发生消费纠纷时,消费维权站能及时对消费者

者的诉求,督促企业完善经营方式,并积极向消费者宣传科学消费、理性消费的理念,营造良好的消费和营商环境。

目前,90%的消费纠纷通过消费维权站就能在源头得到有效解决,消费者纠纷在源头化解就可以得到化解,消费投诉率进一步得到提升。(吴文 朱文)

## 手机换屏生纠纷 市监调解获赔偿

6月14日,消费者王先生向苏州市市场监管局投诉称于台19号称,他买了诺基亚品牌手机屏碎了,就去手机维修店换屏,花了300元,10日,维修店中取手机,发现手机屏幕碎了,由于店家没有解决办法,所以王先生没有取,还在店里,他希望市场监管部门能帮和,要求店家为手机换屏的手机。

大市市场监管局受理并分派到投诉处理中心,马上联系店家了解详情,对方负责人称,由于技术力量有限,确无法修好手机于换屏,他们愿意适当赔偿,但是消费者狮子大开口,要求手机换屏手机,他们实在是满足不了消费者的要求,希望能在市场监管部门的调解下,妥善解决纠纷。

最后,工作人员与商家多次进行沟通,通过工作人员耐心以理相劝,双方协商达成一致意见,店家同意退还维修费300元,再赔偿300元给消费者,一次调解成功,双方握手言和。(吴文 朱文)

## 百万豪车遭遇质量门

回想起提车那天,车主遭遇交通事故的情景,杨先生仍忧心忡忡。今年5月18日,杨先生花费47万9千元的价值150万豪车,力摩汗亚跑车准备回国寄港,在高速路上行驶中,发现副驾驶气囊故障并有制动的现象,杨先生表示幸亏气囊故障报警,否则可能危及生命安全,及时靠边停车检查,发现气囊故障报警报警,不然就可能造成人员伤亡。

事后,杨先生就汽车存在质量问题多次与该品牌汽车4S店交涉,要求换车并赔偿100万元,但因双方意见相差太大,始终无法达成协议。值得一提的是,杨先生向某平台投诉,某平台回应称存在安全隐患,及时靠边停车检查,发现气囊故障报警报警,不然就可能造成人员伤亡。

工作人员在接到(南京)第三十二条“经营者提供的商品或服务,造成消费者财产损害的,应当在法律法规规定的范围内承担赔偿责任,作价、退货、退款、补足商品数量、退还货款和服务费用或赔偿损失等民事责任。”等指出的法律依据和商家负责人和消费者进行了沟通,要求商家负责人和消费者通过协商解决问题,杨女士免费维修电动车,杨女士表示满意,并对分委表示感谢。(吴文 朱文)

## 尽职尽责解民忧 群众感谢赠锦旗

近日,消费者王女士的丈夫曹女士向苏州市市场监管局投诉称,她买了一台笔记本电脑,只用了两天的时间,就出现了严重的故障,而且维修人员给出的维修费用比她买的电脑还贵,要求店家能退回大部分损失。

一半半,王女士买了在店员的建议下,在某某网店购买笔记本电脑,但用了几天发现没反应,再次其他某网店,手机和鞋子等物品退货,不敢退货,且认为支付的15多万的价格远高于市场价,王女士向商家提出退款要求

后,王女士之下只能投诉,希望市场监管部门对店家的价格行为进行调查并处罚,经调查和调解,商家同意退还消费分期利息11万元,消费者对于第一轮的退款也收到,对此她非常感谢非常满意。

在此,苏州市市场监管局广大消费者感谢商家,特别感谢商家提供的商品或服务是否真实可靠,要求商家提供消费凭证,对于消费者的合法权益受到侵害时,要及时向有关部门进行投诉,维护自身的合法权益。

杨女士向市场监管部门投诉,市场监管部门对店家的价格行为进行调查并处罚,经调查和调解,商家同意退还消费分期利息11万元,消费者对于第一轮的退款也收到,对此她非常感谢非常满意。

在此,苏州市市场监管局广大消费者感谢商家,特别感谢商家提供的商品或服务是否真实可靠,要求商家提供消费凭证,对于消费者的合法权益受到侵害时,要及时向有关部门进行投诉,维护自身的合法权益。

## 抽奖抽中产品 出现故障仍三包

近期,消费者王女士向分委投诉称,她买了一台电风扇,4月份抽中了一款大奖,奖品是电风扇一台,5月份因几天天气炎热,她使用这款电风扇出现故障,她女士来到商家要求退货,商家负责人表示抽奖中奖产品属于抽奖产品,不在三包范围内,所以王女士投诉到市场监管部门。

反映的电风扇是在4月份购买的,商家承诺抽奖抽到的电风扇,在三年内免三包,电风扇的生产日期是2020年3月10日,根据生产日期看,这款电风扇在三年内,通过电风扇的流向和生产商进行核对,这个电风扇属于该品牌厂家生产,虽然王女士是抽奖抽到的,并非购买,但是三包范围内,因此该电风扇产品应当享受三包的产品。因此,市场监管部门,商家应当为王女士免费维修电风扇。

分委工作人员在接到(南京)第三十二条“经营者提供的商品或服务,造成消费者财产损害的,应当在法律法规规定的范围内承担赔偿责任,作价、退货、退款、补足商品数量、退还货款和服务费用或赔偿损失等民事责任。”等指出的法律依据和商家负责人和消费者进行了沟通,要求商家负责人和消费者通过协商解决问题,杨女士免费维修电动车,杨女士表示满意,并对分委表示感谢。(吴文 朱文)

## 衣服干洗现破损 消保委帮维权

6月18日,消费者王女士向分委投诉称,她买了一件大衣到某干洗店干洗,6月17日去取衣服,当场发现大衣上破了一个小洞,要求商家赔偿,商家拒不承认,于是寻求消保委帮忙处理。

王女士向分委投诉,王女士表示,她去干洗店干洗的衣服是呢呢材质的,6月17日将干洗好的衣服取回,发现衣服存在破损,认为是商家在干洗过程中搞坏的。

王女士表示,她去干洗店干洗的衣服是呢呢材质的,6月17日将干洗好的衣服取回,发现衣服存在破损,认为是商家在干洗过程中搞坏的。

商家表示,其用于干洗的设备一般不穿导致衣服干洗后破损,应该是王女士在干洗时衣服就有破损了,双方各执一词。

王女士表示,她去干洗店干洗的衣服是呢呢材质的,6月17日将干洗好的衣服取回,发现衣服存在破损,认为是商家在干洗过程中搞坏的。

王女士表示,她去干洗店干洗的衣服是呢呢材质的,6月17日将干洗好的衣服取回,发现衣服存在破损,认为是商家在干洗过程中搞坏的。

分委工作人员明确指,根据《江苏省消费者权益保护条例》第三十二条规定,经营者在提供商品或服务过程中,造成消费者财产损害的,应当在法律法规规定的范围内承担赔偿责任,作价、退货、退款、补足商品数量、退还货款和服务费用或赔偿损失等民事责任。

王女士表示,她去干洗店干洗的衣服是呢呢材质的,6月17日将干洗好的衣服取回,发现衣服存在破损,认为是商家在干洗过程中搞坏的。

王女士表示,她去干洗店干洗的衣服是呢呢材质的,6月17日将干洗好的衣服取回,发现衣服存在破损,认为是商家在干洗过程中搞坏的。

## 餐券引烦恼 投诉解矛盾

最近,消费者王先生通过12345热线,向高中消费维权分委投诉,王先生称他在某中餐厅购买了某品牌餐券,但买了16张餐券(99元一张),却带回了10张。

王先生称,他购买了16张餐券,但商家只给了10张,要求商家赔偿。

王先生称,他购买了16张餐券,但商家只给了10张,要求商家赔偿。

分委工作人员明确指,根据《江苏省消费者权益保护条例》第三十二条规定,经营者在提供商品或服务过程中,造成消费者财产损害的,应当在法律法规规定的范围内承担赔偿责任,作价、退货、退款、补足商品数量、退还货款和服务费用或赔偿损失等民事责任。

王先生称,他购买了16张餐券,但商家只给了10张,要求商家赔偿。

王先生称,他购买了16张餐券,但商家只给了10张,要求商家赔偿。

分委工作人员明确指,根据《江苏省消费者权益保护条例》第三十二条规定,经营者在提供商品或服务过程中,造成消费者财产损害的,应当在法律法规规定的范围内承担赔偿责任,作价、退货、退款、补足商品数量、退还货款和服务费用或赔偿损失等民事责任。



## 培训参加不了 培训费该怎么退?

近日,张家港市市场监管局城北分委接到消费者高先生投诉称,自己为家里的双胞胎孩子报了两个培训班,因为疫情影响没有去上课,现在两个孩子上学去了,但报班上本应该退费,但商家不退,要求商家退费。

高先生表示,他去报了两个培训班,但商家不退,要求商家退费。

高先生表示,他去报了两个培训班,但商家不退,要求商家退费。

高先生表示,他去报了两个培训班,但商家不退,要求商家退费。

高先生表示,他去报了两个培训班,但商家不退,要求商家退费。

高先生表示,他去报了两个培训班,但商家不退,要求商家退费。

高先生表示,他去报了两个培训班,但商家不退,要求商家退费。

