

消委会副会长接的12个热线 有5个说被预付消费坑了

“3·15维权直通车”首场活动圆满举行,预付消费成为热点问题



昨天下午2点半,晚报与市消费者委员会、市工商局主办,株洲市新奥燃气公司协办的“3·15维权直通车”首场活动拉开帷幕。活动现场,市工商局、株洲市新奥燃气、株洲市自来水公司、国网湖南省电力公司株洲供电分公司、湖南卓进律师事务所5家单位的6位嘉宾,解答和回复了市民的咨询和投诉。昨天,市民通过维权热线28823146和株洲晚报微信公众号(zzwbzzwb)两个渠道,反映问题共25个,除此之外,还有读者来到现场进行咨询。在这些问题之中,预付消费成为最热话题。



▲李学明

市工商局

昨天,涉及工商方面的热线共有12个,其中,涉及预付消费共有5个问题。

花3000元办消费卡
没有消费完店子就倒闭了

家住天元区的刘先生(139****3146):2013年,我在某店花3000元办理一张面值3600元的消费卡,用了两次后,店子倒闭了。剩下的钱不知找谁要?

株洲市消费者委员会副会长、市工商局副局长李学明:您反映的问题,我已经记录下来,并将转交给12315。我提醒各位消费者,办理消费预付卡时,不要被商家的各种优惠活动所迷惑,更不能只口头协商。市民务必和商家签订书面合同、协议,合同应包括预付消费凭证、功能和种类、收费方式,适用商品或服务项目范围、标准、折扣明细,双方的权利、义务和违约责任,充值、退卡以及挂失、转让方式等内容。消费者在办理预付卡后应保管好合同、付款票据及各次消费支付凭据。发现权益受到侵害,应及时到工商部门投诉。

买了热水器
安装管子时却要求加长

家住芦淞区的沈先生(186****3191):在江南商城买了一台热水器,厂家售后上门安装时,安装工说管子要加长,强制收费,而且收费比外面的高。

李学明:购买的热水器如果是包安装的,另接的管子要遵从消费者自由选择的原则。您反映的问题,工商部门会约谈商家,也提醒消费者在购买商品时,要看清合同约定。



▲杜江丽

市新奥燃气公司

昨天,针对市新奥燃气公司的咨询,主要集中在保险费以及用户换表方面,共4个。

家住天元区的何先生(186****8869):前段时间,我去新奥燃气缴纳燃气费,保险费以前好像是10元,今年涨到了40元,这种收费是强制的吗?

株洲市新奥燃气客户服务部副主任李彦:我们对于保险方面都是自主缴纳,不存在强制消费。目前,新奥燃气公司推出了10—200元4个险种的保险缴纳,对4个险种进行了公示,并由物价部门进行核定,最高200元的险种,属于燃气综合险,它能保障用户在水、电、气以及家电等各方面的财产安全。



▲聂伟

湖南卓进律师事务所

昨天,涉及法律咨询的问题共2个。

有市民现场咨询,给孙子报课外培训班与校方发生培训费纠纷一事(详见晚报今日A14版)。对此,聂律师做了法律解答:这种情况下,家长可以先上工商部门查询学校的资质,向收款方索要未上的课时费,或者到法院起诉校方。(记者 王娜 杨凌凌/文 谢慧/图)

预告

今天下午2:30—4:30
第二场“3·15直通车”继续帮你维权
投诉请拨打28823146,或上晚报微信公众号(zzwbzzwb)留言

本报讯(记者 杨凌凌)2017“3·15维权直通车”第二场活动今天下午举行,出席第二场活动的嘉宾,来自12315、房产、公交、驾考、通讯行业。

嘉宾包括:市房产局物业处副处长邢明、市房产局住房保障处书记周艳红、市房产局开发办开发科副科长唐福林、工商12315消费申诉举报中心副主任许辉英、市公交总公司营运安全部部长余晓、市交通局驾考科副科长贾勇、中国联通网络通讯有限公司株洲分公司客户服务部投诉中心主任杨源、中国移动通信湖南有线公司株洲分公司客户服务部主管曹小曼及中国电信股份有限公司株洲分公司客户服务部负责人。

第二场活动今日下午2:30开始,4:30结束。您可以在这个时间段内,反映您的问题。

市自来水公司

昨天,涉及自来水的咨询、建议共5个。

我只持有残疾证
能享受水价优惠吗?

家住天元区的刘女士(177****2263):我是一名残疾人,办理水量优惠时,市自来水公司没有给予办理,这是为什么?

市自来水公司营销服务部副部长杜江丽:目前,对残疾人低保家庭每月有8吨水的优惠措施。您持有残疾证,还需到当地居委会申请办理、民政部门审核同意的低保证,才能享受此优惠。



▲陈思颖

国网湖南省电力公司 株洲供电分公司

昨天,关于用电方面的咨询,共计2个。

电费欠费
可以异地缴费吗?

家住石峰区的李女士(139****0052):我经常在外地出差,前几天,家里的电费欠费了,我女儿和婆婆都不知道怎么缴费,请问,我可以选择异地缴费吗?

国网株洲供电公司客户服务中心陈思颖:目前,国家电网公司手机客户端“掌上电力”开通了该项服务,您可以下载该APP进行缴费。我们的24小时热线是:28142000,为您随时解答。

网购维权调查: 近3年网购投诉量年均递增超50% 掌柜夸大宣传成通病

自2014年以来,市工商局12315指挥中心累计受理网购消费投诉248件,其中仅2016年就受理176件。从这一组数据看出,网购的增多带来一系列问题,集中体现在电商企业夸大宣传、商品标识标签不规范,而且电商企业和网络平台大多异地经营,让消费者维权更加艰难。

3月15日,《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》施行。《办法》的施行,将为广大网民维权提供一把“尚方宝剑”。昨日,市工商局对此做了详细解读。

A 网购消费投诉:年平均递增51.35% 夸大宣传和商品标识标签不规范居多

记者从市工商局12315指挥中心了解到,目前,网购投诉涉及商品排名前三的是服装鞋帽、日用百货、家居用品。网购投诉比较集中的问题,一是电商企业夸大宣传,广告中使用绝对化用语,如“最佳”、“最新技术”、“全网销量第一”、“100%安全”等,虚标价格,虚假打折。二是销售的商品标识标签不规范,如“三无”产品、进口商品无中文标识,标识内容不完整,如缺少洗涤标识、保存条件等。三是落实“七日”无理由退货不到位。

网上交易监管有其特殊性,电商企业和网络平台大多异地经营,给消费者维权增添了麻烦。市工商行政管理局在监管中,一是对本市企业从事网上交易强化监管,共查出网络经营违法案件19起,罚没入库35万元。二是加强执法协作,解决本地消费者投诉问题的同时,认真处理外地消费者网购投诉。2014年以来,市工商局12315指挥中心累计受理网购消费投诉248件,年平均递增51.35%。仅2016年即受理176件。其中外地消费者投诉居多,占总量的85.35%。

B 案例:商家宣传“无中生有”,忽悠消费者

2016年6月21日,市工商局接到上海市浦东新区市场监督管理局案件线索移送书,举报我市某公司经营的专卖店网页涉嫌虚假宣传。执法人员当日立案进行调查。

经查,举报人吴某去年4月19日通过当事人所经营的网店购买一件真丝连衣裙,售价418元。商品详情页面含有“抵抗有害细菌、促进皮肤细胞新陈代谢、调解皮肤酸碱度、防止皮肤病、保持皮肤滋润延缓衰老”等用语,经检查该专卖店后台管理账目,该款连衣裙只售出一件,经营额为418元。经询问,上述语句当事人未经考证没有科学依据,使用目的在于促进该款真丝连衣裙的销售。

去年10月10日,市工商局对此虚假宣传行为下达处罚决定书,责令当事人停止违法行为,并处罚款1万元人民币。

无独有偶。去年7月16日、25日,谢先生和张先生分别来电反映通过“淘宝网”在攸县某公司的旗舰店购买“有机”野山茶油,谢先生购买两瓶湘皇牌野山茶油价值538元、张先生购买两瓶湘皇牌野山茶油价值398元。网页宣传该产品获“有机”标识,但商家无法提供相关证书,消费者要求赔偿。

茶陵县市场和质量技术监督局江桥所接到投诉后,立即展开调查,发现该公司在网页宣传中确实使用“有机”标识,而商家无法提供相关证书及文件。执法人员立即下达责令整改通知书,要求商家停止不实宣传。经调解,商家为谢先生退一赔一共计1076元,为张先生退一赔一共计796元,并赠送茶油两瓶。

C 三部法律法规 为消费者维权保驾护航

网购作为一种新型消费模式,目前有哪些法律法规为消费者维权提供法律保护?市工商局市场科网监工作人员告诉记者,3月15日即将施行的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》是第三部法律法规,此前有《消费者权益保护法》《网络交易管理办法》。

工作人员说,《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的施行,将七天无理由退货规定得更加全面和细化,操作性更强,明确规定哪些适用于无理由退货,哪些不适用,该如何退货,如果商家不退,怎么办等。

比如说,《办法》明确自消费者签收第二天起,开始计算七天内无理由退货,退货后,经营者七天之内退款,什么形式付款,就什么形式退款,比如消费者以货币形式支付,经营者不能退给消费者的是平台积分,除非双方协商好。值得提醒的是,消费者七天无理由退货,消费者应当承担运费。

D 提醒:投诉注意 属地原则

工作人员说,《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》明确不适用退货的商品范围和商品完好标准、退货程序、监督检查、法律责任等,便于消费者维权。

另外,消费者维权时要注意属地原则,《网络交易管理办法》中,明确了消费者投诉的渠道为属地原则,消费者网购一旦遇到问题,向商品经营者所在地县级以上工商部门投诉,如果是通过第三方平台交易,则投诉到第三方平台所在地的县级以上工商部门,平台所在地工商部门处理不便可以移送给经营者住所所在地县级以上工商部门。

最后,工作人员提醒广大消费者,网购一是要尽量选择比较知名、大众比较认可的平台;二是查看网店是否主动公示自身的基本信息(比如营业执照);三是关注先买家对商品的评价,不买评论全是差评的商品。从以上三点分析可以降低网购风险。

(记者 姚时美)

