

“3·15直通车”第三短斤少两、预付式



▲第三场活动接听现场

3月13日下午2:30—4:30,由株洲市消费者委员会、株洲市市场监督管理局、株洲晚报主办的2019“3·15维权直通车”最后一场热线接听活动在晚报二楼会议室举行。

两个小时内,热线电话不断,共接到消费、电梯、计量、物价、供水、供电、天然气、瓶装液化气方面的问题28个,现场解答19个。对于消费者反映的不少问题,相关部门现场进行交办,开始安排人员调查落实。对于现场未能回答的问题,相关职能部门将会带着问题回去,进一步调查核实。对于房产、物业方面的问题,晚报记者将反馈给住建局。最终,所有问题都将得到答复或处理。

消费

健身房延期开业,会员消费遇难题

卢女士(152****0155):去年7月3日,我在荷塘区新桂广场附近一家健身房办了会员卡,交费1588元,但是一直没有开业。健身房答复的开业时间一推再推,说是去年12月份开业,到12月份没开业,后来又改说今年3月份开业。现在我去问,又推到5月份。

原市工商局12315投诉举报科科长许辉英:您反映的问题我们已受理,在7个工作日内,有执法人员跟您联系,召集您和商家一起,进行行政调解。

最后一场直通车活动,关于消费维权的均为预付式消费,许辉英在接到消费者投诉后,一一做了登记,并在直通车现场立即打电话联系相关执法人员,将问题进行交办,受理、调查程序当即启动。



▲许辉英

电梯

凤凰城小区电梯停运多年没人管

向先生(137****2742):我是芦淞区凤凰城小区的业主,小区交房后,电梯只运行一年多就停运了,物业公司一直不管。

原市质监局特种设备安全监管科科长余钰哲:要解决电梯故障,肯定会发生维修费用,建议您先向小区物业公司反映,由物业和电梯维保单位确认维修方案,约定好维修费用。我们将会派人到现场进行调查核实,一周内给您明确答复。



▲余钰哲

计量

发现短斤少两,50斤袋装米只有43斤

旷先生(150****9935):前两天我在老党校附近一家商店买了一袋米,上面有生产日期,没有生产批号,标注重量为50斤,只有43斤。商店给我退货了,不过调子好高,说开店这么多年,从来没被查出过。

原市质监局计量科科长刘立新:明天上午,我们会组织人员到现场调查核实,发现商店存在短斤少两行为,将依法进行处理。提醒您一点,以后遇到短斤少两等侵害消费者权益的行为,请保留好证据,及时向市场监督管理部门举报,举报电话12315。



▲刘立新

2万多元的冰柜不制冷?工商追查:商家“留一手”

花2.4万元购买两个冰柜却不制冷,消费者刘先生感到很恼火,协商多次未果后,请求工商维权。

刘先生于2018年1月购买了两台冰柜,3月份,王家坪工商所接到该投诉,立即联系投诉双方,双方就此消费纠纷一事分歧较大。

当日下午,工商执法人员到达投诉现场。经调查了解,投诉人购买分立式冰柜两台。经工商人员多次宣讲政策,耐心协调后,商家道出了真相。其实,该冰柜如正常使用,还需购买5000元左右的附属配件。商家是想做第二单生意。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条(消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利)以及第四十八条之规定,消费者理应在购买冰柜时享有对该产品如何使用的知情权,商家销售行为涉嫌欺诈。店方理应对消费者未在消费过程中享有知情权承担相应的民事责任。

经调解,该商家同意从厂家无条件购买5000元附属配件给投诉者免费安装。

“贵宾卡”余额不能退?工商“普法”,商家退了

2017年3月,根据朋友推荐,消费者刘女士来到位于家属区内无证经营的服装定制会所购物,并根据店内广告刷卡充值了1万元的贵宾卡,按照当时店家宣传,店内任何衣服都可以按贵宾卡享受4.8折的优惠购买,结果在后来的购买过程中,又被告知某些定制款必须8折才能买;加上一年半来,该店内货品很少,几乎没有太多更新,刘女士请求退还贵宾卡内的余额,得到的答复都是不可能退款。消费者感觉店家存在欺瞒行为,来工商所投诉,请求退回目前卡内余额现金5495元。

接到消费者投诉后,黄河北路工商所行政执法人员罗润球、易昕约谈了消费者和商家。商家表示,消费者在店内所消费购买的产品原价已超出当时办卡充值的1万元金额,店内折扣较大,因此拒绝退还贵宾卡内余额。

然而,消费者在办卡时,商家只告知贵宾卡可以享受店内服装的4.8折优惠,没有尽到应尽的告知义务,引起了消费者的误解。此外,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者享有自主选择权和公平交易权,消费者在卡内充值的金额为预付款,消费者为持卡人,对卡内余额享有处分权。并且,根据商务部令2012年第9号《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第二十一条(发卡企业或售卡企业应依单用途卡章程或协议规定,提供退卡服务),消费者有权要求直接退还卡内金额。

经执法人员耐心调解,最后商家表示愿意退还消费者在该店办理的贵宾卡余额,由于消费者曾经在店内多次消费,且享受过较大折扣,最终退还5000元整,并当场完成交付。

背景新闻

天元工商2018年成绩单:帮助消费者挽回经济损失106.23万元

今天是消费者权益日。回顾2018年,工商天元分局多措并举保护消费者权益,营造安全放心消费环境,实实在在地为老百姓撑起放心消费的保护伞。

◀去年6月,天元工商全面清查校园周边店(资料图片)



开展消费维权宣传 成功举办政协经济界别委员“走进工商”大型活动

工商天元分局以深入宣传《消费者权益保护法实施条例》为重点,开展消费维权宣传与教育引导。贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规,围绕贯彻落实过程中出现的新情况、新问题进行调查,强化贯彻力度,扩大宣传效果,引导消费者依法维权,教育经营者诚信经营。去年,在天元小学成功举办了“消费维权知识进校园”活动,向在校400多名师生讲解消费维权知识,受到了广大师生的一致好评。在奥园广场开展了以“品质消费 美好生活”为主题的广场宣传、咨询服务活动,现场接待消费者咨询100余人次,受理投诉12起。成功举办了政协经济界别委员“走进工商”大型活动,邀请70余位政协委员参观了工商窗口,接受委员提问和建议12个,现场解答了消费投诉调解的过程。

及时准确发布消费警示 帮助消费者挽回经济损失106.23万元

2018年,工商天元分局共受理消费申诉1869件,其中投诉1426件,举报443件,受理接待来人来电咨询265件,办结率100%,帮助消费者挽回经济损失106.23万元。发布消费警示、提示30条,发布消费维权典型案例5条。2018年,工商天元分局还处理了两起影响较大的投诉。某大型连锁装饰公司突然跑路,子公司出现经营异常,70余名消费者受波及,造成经济损失超300万元;另外一起是神农城某影楼跑路,欺骗消费者1161名,造成了经济损失超35万元。面对这种受众面广的消费投诉事件,该局积极组织开展了双方当事人协调会,为消费者争取权益减少损失,及时在各级媒体发布消费警示,提醒消费者提高警惕,防止自身合法权益受到侵害。

加强商品质量检测 全年质量抽检20多种商品

2018年,工商天元分局共完成对成品油、电线电缆、服装、手机、“水晶泥”等20多种商品的质量抽检工作。针对消费者举报较多某燃气点违规收费问题,该局多次约谈负责人;针对消费者举报“水晶泥”有毒事件,分局集中力量进行了专项整治,对辖区31所小学周边商店是否销售“水晶泥”进行了全面清查,共检查经营户51户,发现有21家商户销售“水晶泥”,共查获“水晶泥”388瓶(盒),并与商户签订禁止进购、销售水晶泥承诺书51份。

加强网络市场监管 实地检查网络经营户355家

现在,网络购物变得越来越普遍,对网络经营主体的监管十分必要。2018年,工商天元分局对网络经营主体进行了全面巡查,共检查各类网站1055个,实地检查网络经营户355家,责令整改网站39个,查处网络交易违法案件2起。成功调解网络商品交易投诉信函21件,处理各类网络消费投诉25起。(本版撰文 记者 成炫兰 通讯员 肖玲 罗润球 周谷良)