

全力共促消费公平 赋能放心消费城市提档升级

■记者 戴绯绯 通讯员 丁永华

累计培育放心消费单位3249家、无理由退货承诺单位1307家、放心工厂399家、放心示范商圈(街区)3个、放心美丽乡村1个,建设村级维权站24个……近年来,市市场监管局持续优化全市消费环境,不断提高人民群众的获得感、幸福感和安全感。

随着人们消费水平的不断提高,随之产生的消费纠纷也逐渐增多,因而持续做好消费维权工作意义重大。为此,市市场监管局紧扣“满意消费长三角”“放心消费在浙江”行动部署和省市场监管局、嘉兴市市场监管局有关放心消费建设的工作要求,围绕2022年度消费维权主题“共促消费公平”进行精心部署,坚持“严格标准、规范管理、动态淘汰、滚动推进”的工作要求,以质量为先、量质并举,深入推进“放心消费在平湖”再升级行动。

精准发力求突破 持续抓实消费维权

消费事关人民群众切身利益,不断完善消费维权机制,织好消费维权共治网络,是市场监管部门的职责所在。过去的一年里,市市场监管局从解决群众最关心、最直接、最现实的消费维权问题出发,用心用情打造多元化解消费纠纷协作共享机制,助推放心消费城市创建向纵深发展。

市市场监管局消费者权益保护科与市消保中心合署办公,负责对来自全国“12315”、浙江市场在线消费维权网、“12345”信访平台、“110”报警联动等渠道接受的消费纠纷投诉举报的调处。2021年度,通过“12345”信访平台、浙江



省“12315”行政执法系统、全国“12315”互联网平台等途径,共受理各类投诉、举报、咨询3658件(投诉1588件、举报1245件、咨询825件),“110”应急联动591次,化解群体性投诉5起,成功处理消费纠纷投诉1588件,办结率为100%,为消费者挽回经济损失310.9万元,有力维护了消费者合法权益。

斐然的成绩背后,是真正把民之所忧、民之所盼放在心头,身体力行为群众办实事。市市场监管局强化消费维权工作,建立节假日24小时值班、市长电话百姓事“马上办”、举报投诉应急联动三项投诉举报处置制度,做到日常接待有“门诊”,特殊时段可“急诊”,调解处理能“出诊”,全方位抓实消费维权。

注重前瞻争主动 联合打造“共享法庭”

近日,浙江省高级人民法院公布了全省首批示范“共享法庭”名单,全省有16家“共享法庭”入选,市市场监管局消费纠纷诉调对接工作室暨市消保中心“共享法庭”被命名为全省首批示范“共享法庭”,成为全省唯一一家以源头化

解消费纠纷为主旨的专业领域“共享法庭”,也是全省市场监管系统唯一入选的消费纠纷诉调对接调解室。

去年暑期的一个傍晚,我市一水上乐园突发停电,现场数十名游客要求退票。市市场监管局独山港分局第一时间抵达现场维持秩序。次日一早,市市场监管局消保科、独山港分局联合属地管辖单位共同约谈经营者,要求经营者快速梳理维权消费者的购票资料,尽快拿出解决方案,以化解群体性消费矛盾。其间,经营者提出诸多法律抗辩意见,该局即时启动诉调对接机制。经市诉讼服务中心资深法官审查主要事实并反馈法律意见,最终35名投诉人(涉及79张门票)的退款诉求快速得到解决。这是市市场监管局与市法院运用诉调对接试点机制联合化解的第一个群体性消费纠纷事件,通过联动司法审判资源,加快探索多元化解群体性消费纠纷,加速形成预防、遏制、化解群体性消费信访事件发生的有益经验。此外,该局积极响应市法院引调、审判阶段调解需求,严格流程,迅速开启“绿色通道”,依托消费纠纷专职调解、行政监督及执法优势,助力法院化解多起涉过期食品的消费纠纷,这些案件均以撤诉或调解方式结案;跨地域跨领域解纷,协



助嘉兴南湖区人民法院调解3起涉知识产权侵权索赔类诉讼,为当事人维权节省诉讼成本、精力成本、时间成本。

记者了解到,“共享法庭”自去年8月运行以来,已在市法院法官的在线指导下化解消费纠纷33次,联合市场监管局行政调解、人民调解,共同化解一般消费纠纷25起,调解成功率75.8%;化解涉群体性消费纠纷113人次。

深化改革谋创新 努力体现平湖特色

市市场监管局将放心工厂与消费教育示范基地建设相结合,助推乡村旅游式消费体验。围绕“三位一体”的工作思路,下属8个所(分局)在推进放心工厂创建培育的同时,重点筛选挖掘本辖区具备一定规模、在同行业中用户满意度较高、品牌知名度较好、市场竞争力较强的消费品生产企业作为消费教育示范基地建设对象。同时,开发旅游式消费体验,每个点每年不少于1次组织消费者代表赴企业开展消费教育体验活动,将参观、体验、消费三者互为融合。目前,我市已形成了以“平湖酒业”老字号、嘉特保温杯等为代表的“放心工厂+消费教育示范基地”16个。

与此同时,推动长三角异地异店跨区域无理由退换货,根据长三角异地异店退换货承诺要求,该局秉持“政府鼓励倡导、企业自愿承诺、承诺即受约束”的原则,加强与上海金山区消保委的沟通和联动,在两地共同努力下,创新推出“平湖·金山”浙沪异地异店无理由退换货示范店联盟,消费者在参与联盟的门店内购买的商品,符合公开申明退

换货范围和规则的情况下,可在联盟的不同门店内享受退换货服务。以我市独山港镇为例,首批4家商户已加入浙沪异地异店无理由退换货示范店联盟,且这4家商户均为不同类别的经营者,所在区域为不同的区域。

金融赋能,促进消费维权线上快化解。市市场监管局快速行动,举行嘉兴地区首场“放心消费在我‘嘉’”云社区联席研讨会,联合平湖农商银行发布《平湖市放心消费在我‘嘉’云社区创建活动实施方案》,明确3月底前在平湖率先实现“放心消费在我‘嘉’”云社区全覆盖。组建市场监管局干部、专管员、第三方公司人员、农商银行共富联络员等组合式协同管理模式,依托云社区加强“在线消费纠纷解决(ODR)”机制建设,设立消费调解顾问,让矛盾纠纷不出“云社区”。



“今年,我们将围绕年度消费维权主题‘共促消费公平’,始终如一锚定目标不放松,脚踏实地稳步干、守正创新齐发力,用好用活数字赋能+‘共享法庭’,建立健全多元化解消费纠纷协作共享机制,全面构建消费维权共建大格局,持续助推放心消费城市创建向纵深发展。”市市场监管局局长吴跃根这样表示。



2021年平湖市消费维权十大典型案例

案例一:巧妙化解展销会消费纠纷

【案例简介】

去年7月的一天,消费者陈某在一个临时举办的展销会上购买了8000多元的中药材,部分已经研磨成粉,制成粉剂。回家之后经过朋友比对,发现不但品质不好,而且价格还比市场价贵了很多,但他手里既没有购物票据也没有微信等书面交流记录,更没有联系方式,感觉可能上当的陈某无奈之下选择通过消保中心进行投诉。

【案例分析】

此案的难点在于,展销会这种形式存在临时性,且主体不明确,大多采用现场交易的方式,一旦消费者合法权益受到损害,很难进行维权。工作人员在处理此次消费投诉时,针对两个难点,有针对性地采用不同的方式逐个击破。在处理消费投诉过程中,工作人员清晰的思路以及细致的观察,对处理消费投诉大有益处。

案例二:“订金”变“定金”,一字之差值万金

【案例简介】

刘女士于去年7月29日在独山港镇黄姑集镇某楼盘购买房子,并缴纳订金1万元,销售人员给了刘女士收据,收据上写明如果8月3日对该房没有购买意向,订金全额退还。刘女士于8月2日跟销售人员提出退订金,销售人员却表示不予退还。接到投诉后,市场监管部门工作人员立刻前往该楼盘售楼中心进行调解。开发商表示,销售合同的单据上标明1万元为定金,不会退还,对于有销售人员要求消费者支付1万元订金和8月3日退款的要求与承诺予以否认,表示刘女士提供的收据为房产中介私自承诺,与开发商无关。

【案例分析】

“订金”与“定金”,虽然一字之差,含义却有天壤之别。按照法律规定,消费者如果预交的是“订金”,买卖不成就可以获全额退款;现在商家把“订金”改成了“定金”,如果消费者毁约,就可以不予退还。

案例三:警惕上门推销陷阱,“科学实验”背后套路深

【案例简介】

去年11月,几个来历不明的人在

某村空地上搭棚宣传售卖净水器,他们先是免费赠送水盆,获取了村民信任,然后通过做实验等方式,夸张夸大自来水和净水器的作用,农村老年人普遍文化水平较低,不懂得化学科学,被精心诱导消费。某老年人以2580元的高价购买了一款淘宝价格只有200元左右的净水器,同时销售人员未出示营业执照,涉水批文、代理证书等,拒不提供发票,只提供收据。发现上当后,老人郁郁寡欢,其子向政府部门求助,希望维护其作为消费者公平交易的权利,追回损失。

【案例分析】

市场监管部门在平时受理消费投诉过程中发现,很多老年消费者由于知识水平有限,容易被上门推销人员欺骗,而且部分老年人没有索要发票的习惯,事后维权困难,所以建议消费者有消费需求时,尽量选择正规的店铺和商家。

案例四:口头承诺不轻信,写进合同才算数

【案例简介】

去年1月4日,市场监管部门工作人员接到市民方女士投诉,称其购买某房地产开发有限公司房屋,已交付3万元定金,签订合同时发现赠送车位为地上车位,并非看房时所承诺的赠送地下车位,对该楼盘赠送车位问题存在异议,请求调解。

【案例分析】

对于大多数人来说买房是人生大事,然而不少的售楼人员为了能把房子卖出去,可谓煞费苦心,除了贴心的现场服务,还有各种推销的“技巧”。为了促成签订房屋买卖合同,售楼人员更有可能向潜在客户许下各种承诺,而这些承诺有的可能在开发商的规划或建设范围内,有的则是售楼人员为达成房屋买卖的一面之词。消费者不能轻信口头承诺,要仔细查看相应合同,并尽可能将双方约定内容在合同中明确予以载明,以免引起不必要的损失。

案例五:二手车交易有猫腻,消费需谨慎

【案例简介】

去年11月7日,消费者刘某投诉称,其于去年7月4日通过微信向我市某二手车有限公司购买了一辆2017年上牌的东南DX7二手车。购买时商家承诺该车无事故、全车原版基本原漆。

在使用一段时间后,因保险即将到期,刘某续保时通过与保险公司核对,发现该车有3次出险记录,同时维修记录显示该车车头侧面尾部有碰撞维修更换。为此,刘某找到销售商要求退车,但经销商不退不换。在自行协商没有结果的情况下,刘某通过全国“12315”平台发起投诉,要求解除购车合同。

【案例分析】

《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十八条规定:“家用二手汽车销售经营者应当对二手汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录等重要信息在出售前进行全面核查、检测,并将核查、检测的结果准确以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。”本案中,销售者没有履行好相应的告知义务,消费者的知情权被侵犯,其完全有理由要求经营方解除购车合同。

案例六:在网络平台上联系服务要多长个心眼

【案例简介】

去年7月1日上午,消费者郁某电话投诉,称其因为家里的卫生间漏水,从百度搜索了雨虹防水,按照网络要求,输入了自己的电话号码及其他相关信息,过了一會兒,郭某来电话,联系郁某上门施工。施工开始之前,郭某告知郁某所使用的堵漏胶单价每斤130元,用量可能3-5斤,也可能8-10斤,郁某就让他做了。结果做好后,郭某再给郁某看样,竟发现用料46.6斤,要地支付6000多元,郁某不能接受,认为用掉那么多量,为什么在施工过程中不告知。感觉自己上当受骗了,在自行协商没有结果的情况下,郁某向消保中心投诉,要求支付合理的费用。

【案例分析】

此案中,消费者的知情权受到了侵犯。好在经过调解,施工人员认识到自己确实有做得不好的地方,预估用量不准并且没有在施工过程中告知消费者已经超出了10斤,最后在调解过程中作了让步,与消费者协商成功。

案例七:消费者提起投诉,理清思路很重要

【案例简介】

消费者俞某于去年8月17日投诉,称其在2019年9月7日以团购的形式购买了某培训班的英语培训课,实付

9220元,包含100次英语课。2020年11月7日开课后到去年5月期间,课程、课堂回放课及课后作业反馈家长都认可。从去年5月底开始,机构在未通知和征得家长同意情况下3次更换老师,并且上课效果和课后反馈都大不如前,鉴于此,消费者跟老师协商剩余课时调班,先把基础打好。老师回复目前没有合适的班级好调。上课老师频繁替换所导致的学习效果持续不佳,消费者最终决定退班。在一周的催促后,老师给出退课回复,但这个方案消费者并不认同。

【案例分析】

此案的消费者存在思路不清的情况,调解一次提一个诉求,先后提了4个诉求。其实作为实施“双减”政策后的投诉,只要整理好未上课时、提供未上课时的证据,直接提出退费就可。提醒消费者在投诉前一定要清楚地知道自己想诉求什么,避免不必要的工作量。当然,教育部门也要加强对培训机构进行“双减”退款情况的指导。

案例八:旅行社是否退了机票,消费者有知情权

【案例简介】

消费者任某投诉,称他们几个人于去年7月与某旅行社签订了去大西北的团队游,因为7月底时疫情又起,他们决定不出去旅游了,于8月2日向旅行社提出退出团队,旅行社方面同意他们退出。因正好涉及到8月3日东方航空退机票免收手续费的新规出来,所以退出团队的几个人想知道他们的机票退订情况,要求旅行社提供航空公司方面出具的他们几个人的退定清单。但旅行社方面表示,只能提供旅行社代理的退订证明,而不能提供消费者要求的航空公司的退定清单。

【案例分析】

消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。本案中,消费者的诉求就是想要知道自己机票退票的真实情况,这个是合理的,虽然消费者要求退票的时间是在航空公司免收手续费的新规出来之前,但是代理点办理退票的时间点有两种情况:一种是代理点退票手续在新规出来之前办理,则消费者要承担因为退票造成的损失;另一种情况是代理点退票在新规出来之后,则免收的手续费用应该归还给消费者,而不应该作为经营方

的获利。

案例九:“双减”政策下,如何处理高价书本费纠纷

【案例简介】

去年9月10日,李女士反映其于2020年6月左右在当湖街道某教育培训机构交纳8600多元给其孩子报名学3期的英语课,现在因为“双减”政策实行无法周末上课,其提出退还最后一期的费用,但是该教育培训机构要扣除700多元的书本费。李女士觉得最后一期的课都还没有上,书也没有,这费用扣得不合理,要求相关部门及时调处。

【案例分析】

“双减”政策下,很多的教育培训退费案例中,都在书本的计价上出现了纠纷,原来的培训协议是一个打包价,现在打开合同一看,消费者才发现原来所用的课本价格不斐。此种情况下,消费者可与经营方进行友好协商,把未用的书本退还给经营方,尽量减少消费者的损失。同时也提醒消费者的,在签订合同时,一定要仔细看清楚合同的每个条款,否则等到纠纷出现时,可能吃亏的就是自己。

案例十:话费突涨因系统漏洞,消费者维权有理

【案例简介】

去年7月23日,吕某反映其父亲使用的电话是移动公司的号码,平时每个月的电话费很少,经常是个位数,但是6月份移动话费猛涨,话费达到了97元。经过账单查询,发现6月14日16点16分29秒打出一个电话,计费4小时17分59秒,而计费单上还有另外一笔,是16点20分30秒拨出的,多计费用49元,于是要求移动公司方履行对于错收费用双倍返还的承诺。对此,移动公司工作人员给出的答复是:这个情况是因为呼叫保持造成的,同意退49元,吕某认为不合理,故投诉。

【案例分析】

本案中,消费者多支付的49元电话费,是在他不知情的情况下被收取的,其合法财产权受损,有理由要求经营方给予赔偿。本案在调解过程中经营方也认识到自身存在的过错,同意按照公司方对消费者的公开承诺,对于错收的费用进行双倍返还,并赠送消费者50元话费,表示歉意。