

消费者权益保护涉及广大老百姓生活的方方面面,是民生工程的一项重要内容。近年来,无锡市惠山区消委会和惠山区市场监管局切实履行消费维权工作职责,围绕“切实维护消费者合法权益,推进惠山区放心消费创建,营造放心消费环境”的目标认真开展消费者权益保护工作。

蒋曙锋 周春晓 朱鲸润



社区宣传活动

倡导诚实守信 共筑消费和谐

3·15惠山区市场监管局和你在一起

提升消费维权规范化运作

2016年在新一轮机构改革实行“工商、质检、食药”三合一监管模式以来,惠山区市场监管局为畅通消费者维权渠道,将原工商局“12315”热线、原质监局“12365”热线、原食药监局“12331”热线投诉举报职能进行优化组合,成立投诉举报中心。投诉举报中心成立至今共受理各类投诉举报1932件,咨询521件,处置率100%,为消费者挽回经济损失110万元。

加强流通领域商品质量监管

2016年惠山区市场监管局在流通领域组织开展了成品油、童鞋、LED灯、珠宝、电磁炉、人造板、实木地板、墙纸等十五类商品的抽查检验,累计抽检商品163个批次。另外,根据消费者的投诉和基层分局反馈的信息,对部分群众反映较多的学习用品、电动自行车等商品组织了专项执法检查。对在抽检和检查过程中发现问题的商家,全部依法进行了处理。

推进网络消费维权监管 为企业亮明“网络身份证”

近年来,我国电子商务迅速发展,数据显示,“十二五”期间,电子商务年均增长超过30%。去年中国电子商务交易额超过20万亿元,电子商务交易市场规模跃居全球第一。如今,人们在享受着网购带来便捷的同时,也经常被网购过程中发生的卖家虚假信息等问题所困扰。从2016年起,江苏省工商局首先在全省推广应用“江苏省电子商务企业信用信息公示系统”,力争在两年内将全省从事网络商品交易及有关服务的经营者网站实名化。今后只要在经营者网站首页点击“工

增强网络市场消费信心

2017年“3·15”消费维权主题为“网络诚信 消费无忧”,这是对网络经济中损害消费者权益不诚信经营行为的抵制,也是对建设放心无忧网络消费环境的呼唤。

围绕今年“3·15”主题,惠山区消委会协同惠山区市场监管局将重点开展以下工作:结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,推动网络经济诚信建设;广泛宣传贯彻新《消费者权益保护法》《网络交易管理办法》等相关法律法规关于网络消费者权益保护规定,发布网络消费预警,提高消费者自我保护意识,增强网络市场消费信心;加强对网络交易商品和服务社会监督,结合相关节日、“双11”等时间节点,针对网络维权难点领域,持续开展消费调查、曝光等活动,督促电商企业提高依法履责意识、网络经营行业和经营者加强自律。探索网络商品消费、服务消费等领域的消费纠纷快速解决机制,方便消费者投诉与咨询,提升消费维权效能。

商网监”的电子链接标志,就可以查询该经营者的营业执照登记信息,有效保障网络经营者身份的真实性。

惠山区市场监督管理局采用短信、邮寄、约谈等多种方式向辖区内拥有自身网站的经营者宣传《网络交易管理办法》的规定和网站亮标的积极意义。至2017年2月底,惠山区已有1224户网络经营者在自己的网站上亮明了自己的“网络身份证”,数量占无锡市第一,为惠山区网络经济的长远健康发展打下了坚实的基础。

俞峰



注重食品安全



消费维权进社区



日常市场检查



市消保放心消费

未成年人私自买手机消费惹纠纷

典型案例

今年春节前,消费者银女士13岁的儿子在未经家长同意的情况下,背着父母用自己钱到惠山区堰桥一家手机卖场购买了一款价值399元的手机,银女士发现之后和商家进行了交涉要求退货未果,她随后向“12345”政府公共服务热线进行投诉。接“12345”转办工单后,惠山区市场监管局开发区工作人员随即与手机卖场取得联系,了解到之前的确有个孩子在店里购买了手机,经工作人员调解,手机银女士可以接受,卖场为银女士补偿100元话费。

我国《民法通则》第十一、十二条,按照年龄把人们分别规定为具有完全行为能力人、限制行为能力人和无行为能力人。13岁儿童属于限制行为能力人,只可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活

动,其他的民事活动要经他的法定代理人代理或者同意,所以银女士儿子购买手机的行为需要得到其父母认可后方可生效。

从上述案例看,未成年人私自进行大额消费、购买贵重物品的情况,商家一般不愿意退货。商家认为自己没有强买强卖,且商品是明码标价,在价格和质量方面均未欺骗未成年人。

提醒各位家长负好监护人的职责,引导孩子树立正确的消费观念,监督好孩子的零花钱和压岁钱的使用,以免孩子的不理智消费造成损失。其次提醒广大商家,销售贵重商品时,注意观察消费者的身份,如遇到未成年人的消费与其年龄不相适应时要建议他们让家长陪同购买,或及时联系其监护人,防止此类事件再次发生。李芳逸

消费提醒

- 1 网购须选择正规的电商平台。消费者可通过查看如下标志和信息进行辨别:工商行政管理部门登记备案的“红盾”标志或“营业执照”、可信网站身份验证标志、工信部ICP/IP许可证号或备案号等。上述标志或信息应能点击打开并了解到该网站或企业注册、许可、备案等翔实、全面的信息。
- 2 注意选择支付渠道,不要随便按照商家的提示给私人账户汇款,要选择货到付款或者正规的支付渠道,比如第三方支付平台等。
- 3 下单前须看清促销规则。以往受理的投诉中,许多消费者因没留意网站公示的促销活动条款、售后规则等内容导致事后与商家发生争议。消费者网购下单前,应仔细阅读商品详情、无理由退货范围、红包、消费积分和优惠券使用规则、退货退款方式及运费政策等,以免日后发生损失或纠纷。
- 4 不要轻信最低价宣传。消费者要擦亮眼睛,可提前记录价格进行比对,以免被所谓低折扣所迷惑。
- 5 切记索要消费凭证以便维权。消费者网购时要尽量保存好交易记录、聊天记录、广告宣传网页、产品介绍截图,并索要销售凭证。与商家产生纠纷后,可先通过电商平台投诉维权,如不能协商解决,可以向经营者所在地、也可以向第三方交易平台所在地工商行政部门(市场监管部门)投诉举报或向消协组织投诉。