

以保护消费者合法权益为出发点和落脚点

# 无锡市梁溪区消保委正式成立

3月10日下午,无锡市梁溪区消费者委员会第二届委员会第一次全体会议在城中皇冠假日酒店召开,梁溪区消费者委员会(简称区消委会)正式更名为梁溪区消费者权益保护委员会(简称区消保委)。

区相关部门、行业协会、新闻单位、企事业单位等共计88名委员参加会议。会议选举梁溪区人大常委会副主任周克刚为区消保委主任,副区长李振云为区消保委名誉主任,梁溪区市场监管局党委书记、局长费菲为区消保委常务副主任。

符玉洁 朱鲸润

自2016年三区合并以来,梁溪区消费者委员会共接待来信来访、电话咨询10万余人次,受理解决消费者投诉51351件,帮助消费者挽回经济损失6320余万元。

不过,随着社会不断发展水平不断提高,原消委会有关设置已经跟不上形势。新成立的区消保委不仅仅体现在名称的变更上,更是在组织属性、构成、职能等方面有着质的飞跃。它没有特定的会员,为所有的消费者服务;不收取会费,不开展任何有偿活动,完全依靠政府财政提供经费保障;组织架构也是以相关公职人员为主。梁溪区消保委将进一步提升消费维权工作的公信力,强化消费维权事业的凝聚力,还将履行一系列公益性职责,充分发挥政府和消费者之间的桥梁纽带作用。

周克刚提出,梁溪区消保委要主动适应经济社会发展的新趋势、新要求,把握新定位、新职责,以保护消费者合法权益为出发点和落脚点,自觉服务“强富美高”新梁溪建设,努力把梁溪区消费维权工作推上一个新台阶。



成立仪式现场 本版图片均由梁溪区消费者权益保护委员会提供

## 2300余万元+15597件! 梁溪区消费维权成绩单来啦

2020年,梁溪区消费者委员会共受理投诉15597件,咨询3万余件,为消费者挽回经济损失2300余万元。与2019年同期相比,工单总量增长近50%。

夏含冰 朱鲸润

### 坚持问题导向 建立风险防控机制

疫情发生以来,多家教育培训机构深陷“倒闭”风波,学员及其家长合法权益受到侵害。结合梁溪实际,2020年9月,梁溪区消费者委员会联合梁溪区教育培训行业协会在全市首推教育培训行业诚信金制度,建立了教培机构诚信联盟,首批有17家单位加入,实现“树立一个导向、规范一个行业”的目的。

#### 首批17家单位分别为

- 无锡新东方进修学校
- 无锡市梁溪区英锐国际教育培训中心
- 无锡英之辅语言培训中心(英孚)
- 无锡市学大教育培训中心有限公司
- 无锡市学而思教育培训中心有限公司
- 无锡善生悦读培训中心有限公司
- 无锡必卓儿童教育培训中心有限公司
- 无锡市琳琅书画培训有限公司
- 无锡精之锐教育培训中心有限公司(精锐教育)
- 无锡纳优思教育培训中心有限公司(纳思书院)
- 无锡市世纪晓教育培训中心有限公司(星火教育)
- 无锡龙文教育培训中心有限公司
- 无锡市梁溪区优加加教育培训中心有限公司
- 无锡市行于思教育培训中心有限公司(乐学培优)
- 无锡嘉永禾教育培训中心有限公司
- 无锡艺朝艺夕艺术培训有限公司
- 安娜贝尔英语培训无锡有限公司



3·15直播现场



多家企业承诺线下实体店购物七天无理由退货



教培机构诚信联盟建立

### 聚合品牌效应,营造放心消费环境

充分发挥龙头企业的带头示范作用,顺应新零售线上线下融合趋势,引导大型商超、跨省连锁、厂方直营店全面推行“线下七天无理由退货”“先行赔付”等制度。目前无锡商业大厦大东方股份有限公司、无锡华夏家居港建材市场有限公司、无锡弘阳商业管理有限公司等多家企业已签订承诺书,自愿承诺开展线下实体店购物七天无理由退货工作。帮助辖区企业打造无锡伴手礼名片,缓解疫情对企业发展的冲击,惠山

泥人等4件产品入围“江苏好礼 舒心相伴”江苏特色伴手礼名录(全市共7件)。

打造放心消费集聚效应,指导三阳广场地铁站、西水东商业街区获评2020年度省级放心消费示范街区,指导华夏家居港、中山路红豆万花城获评省级品牌消费集聚区示范单位,指导天资乳业等4家单位获评省级放心消费创建先进企业。并对全区269家市级放心消费荣誉单位进行复核,通过复核170家、摘牌113家、指导新申报企业73家。

### 融合宣传体验,释放正向消费潜力

与无锡融媒体中心合作推出网络“3·15”公众服务直播,开展“外卖安全送达直播”、餐饮后厨“鉴”、“菜场鬼秤检定”、“网络送菜平台比较试验”等活动,梳理群众关切的几大消费维权热

点,在线为群众解读消费维权法律法规,剖析消费陷阱,发布消费警示,引导群众明白消费、依法维权。网友点击量达到6万多人次,社会反响热烈。

### 暖心故事

#### 王益平工作室: 始终将群众放在心中最高的位置

在无锡市梁溪区的消费维权岗位上,有一面闪亮的旗帜,他叫王益平,从事消费维权工作7年,还有22个月即将退休。在过去的一年里,他一人处理了2000余件消费投诉,为消费者挽回经济损失250余万元。他以依法维权为己任,恪尽职守,默默奉献,以热情细致的服务、不厌其烦的态度,赢得了消费者的广泛赞誉。

2020年梁溪区消费者委员会成立了“王益平消费维权工作室”,希望能总结王益平可复制可推广的优秀经验,进而提升整个梁溪区消费投诉处理能力。如今,工作室已将辖区主要商业综合体、大型机构纳入维权联络点,将服装鞋帽、电子通信等消费纠纷高发领域的专家和律师纳入维权专家库,工作室正朝着便民化、专业化、平台化和法治化方向发展,希望可以成为梁溪区消费者权益保护领域的一块金字招牌。

有人问王益平:“为何你能常年保持这样的工作状态?”“始终将群众放在心中最高的位置。”王益平如是回答,这同样也是梁溪区消费维权岗位上全体工作人员的共同信仰和行动指南。卢侃

### 典型案例

#### 未成年人大额游戏充值,必须退!

30分钟银行卡被扣1万多,辛苦几个月的血汗钱轻轻一点变成了孩子游戏里的“皮肤”,王女士讲起自己的遭遇就泣不成声。王女士说自己文化程度不高,手机密码都不会设置,13岁的儿子趁自己睡着悄悄拿走了手机,在网上进行游戏充值。

梁溪区消费者委员会收到王女士的求助后进行了多次协调处理,游戏公司最终返还了九千多元的充值金额。

国家新闻出版署于2019年就发出相关通知,对向未成年人的付费服务做出了明确规定。8周岁到16周岁的未成年人用户,单次充值金额不得超过50元人民币,每月充值金额累计不得超过200元人民币。

最高法也在近期出台相关意见,明确限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项,监护人请求网络服务提供者返还该款项的,人民法院应予支持。陈超

#### 免费赠品有问题? 免费≠免责!

提供赠品是商家最常见的促销手段之一,买手机赠充电宝、买酸奶赠玻璃碗、买鱼虾赠小葱等等。收到赠品通常是件开心的事情,但如果赠品出现质量问题却反而成了消费者的烦心事。

邹先生2019年与某装修公司签订了装修合同,合同中写明赠送TOTO马桶一只。2020年5月邹先生收到了赠送的马桶,但随后发现该马桶与TOTO官网查询到的同型号马桶有差异,再三对比后邹先生怀疑这只赠送的马桶是假货。与装修公司协商无果后,邹先生向梁溪区消费者委员会反映该装修公司提供假货,欺骗消费者。

在接到邹先生投诉后区消委会联系商家进行了鉴定,确认赠品马桶确为假冒产品。经调解,装修公司为消费者更换了一个正品TOTO马桶。对于装修公司提供假冒产品的行为,梁溪区市场监督管理局也立案进行了查处。

《江苏省消费者权益保护条例》第二十二条:“经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件,以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的,不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。”

张庆宇