

无锡市锡山区市场监管局 优化消费环境 共促消费公平

日前,中国消费者协会公布2022年全国消协组织消费维权年主题“共促消费公平”。中消协表示,“共促消费公平”具有“严格落实法律规定,实现更有保障消费公平;积极引导‘科技向善’,实现更深层次消费公平;强化特殊群体保护,实现更大范围消费公平;践行绿色低碳消费,实现更可持续消费公平”四个方面的含义。2021年,无锡市锡山区市场监管局共处理各类投诉举报11443件,消费争议金额2892.21万元,为消费者挽回经济损失766.38万元。投诉主要集中在交通工具、食品、服装鞋帽、家居用品、装修建材、餐饮住宿、美容美发洗浴、停车等方面;举报主要集中在广告违法、产品质量违法、违反消费者权益保护法规等方面。

典型案例

锡山区市场监管局发布以下两个典型消费维权案例,一方面,提示消费者在合法消费权益受到损害时要及时进行投诉;另一方面,提醒经营者坚持诚信为本、守法经营。

案例1:便宜“加拿大鹅”捡漏? 别信!

2021年12月杨女士在某网购平台某店铺便宜买了一件“加拿大鹅”羽绒服,以为幸运捡到了大便宜。结果收到货后,杨女士仔细检查发现,羽绒服logo从“加拿大鹅”变成了“中国鹅”,联系商家时却发现商品链接已经下架,杨女士遂投诉至东港市场监管分局。

杨女士表示,其浏览某网购平台时,发现一家店铺正以450元的价格销售一款网红“加拿大鹅”羽绒服,店铺的商品详情页面以醒目的“加拿大鹅”logo作为卖点,并宣传“明星同款、优雅气质”,杨女士以为捡到便宜便下单购买。

东港分局工作人员调查发现,

商家店铺内实际销售的均是标注“中国鹅”logo的羽绒服,其以“加拿大鹅”作为卖点就是为了利用消费者图便宜的心理获取不正当利益。

经过调解,商家已为消费者退货退款并赔偿,对于商家的违法行为,东港分局依法立案查处。

案例2:黄金饰品以旧换新,小心越换越少!

消费者沈女士在某银楼参加以旧换新活动,用46克的黄金饰品更换了新的金饰,商家给沈女士更换了一口价金饰,沈女士回家发现换新后新金饰因为是一口价金饰,不按克数计算,而自己的旧金饰是按克数折价给商家兑换的,沈女士认为调换后黄金克数太少,自己吃

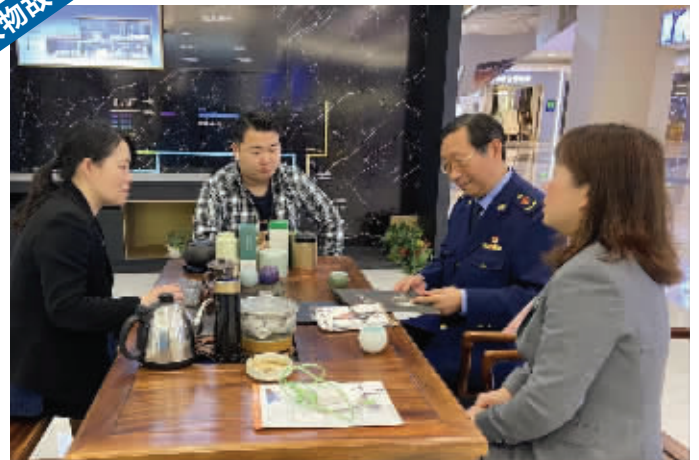
亏,沈女士希望店家退掉一口价金饰,换回旧金饰。

鹅湖市场监管分局工作人员接到沈女士的求助后,立即了解相关情况,并与商家积极沟通。商家表示,沈女士以旧换新时,工作人员已经对沈女士做了提醒,商家同时提供了经过顾客确认的有换款

说明的保证单及营业执照。商家表示,沈女士的旧金饰已经熔掉了,无法满足沈女士把旧金饰换回来的要求。

经过两次调解,双方未达成一致,鹅湖市场监管分局依法终止调解,并向沈女士做好疏导工作,沈女士表示接受和理解。

人物故事



姜建国同志在消费调解现场

基层消费维权人姜建国

姜建国是开发区市场监管分局的一名老同志,负责处理投诉举报工作,自2015年以来,累计受理投诉举报近7000余件,办结率100%,切实做到了“件件有落实、事事有回音”。他曾荣获无锡市最美基层干部、锡山区人民政府三等功、锡山经济技术开发区优秀共产党员等称号,收到的来自消费者赠送的锦旗更是不计其数。这位有着三十多年党龄的老党员,始终坚持“百姓利益无小事”,第一时间受理,第一时间处理,凭着丰富的工作经验,破解一个个投诉难题,用“真心”“耐心”换取了消费者的“安心”和“放心”,充分践行了一名基层干部的责任担当。

老姜曾是一名军人,在工作中他依然保持着军人勤恳务实的作风。虽然已近退休,他仍每天马不停蹄地开展消费调解,一天下来,常常口干舌燥顾不上喝口水。从家电质量纠纷、美容美发纠纷到汽车维修纠纷,无论事情大小,无论金额多少,他都认真处置。他说,一些纠纷金额不大,看似“小事”,但如果处理不当就可能激化矛盾,必须用心调解、以理服人。

消费维权工作繁琐复杂,但老姜从来都是笑呵呵的,似乎没有什么难处。有一次分局接到投诉,一位女士和商家因为1万多元的建材费用产生了纠纷,双方情绪很激动,甚至拨打了110。老姜放弃午间休息赶往现场,经过4个多小时的耐心调解,与双方讲明利害关系,终于让事情得到了圆满解决。回到单位,他的嗓子都沙哑了,但脸上仍挂着明朗的笑容,他说:“能为消费者解决问题,我高兴得很。”

老姜为消费者调解,从来不求回报。一名家住安镇的老先生向分局投诉,其在某商家购买的吸顶灯不亮了,因时间较久了,商家拒绝为他退换。老先生情绪十分激动,话语中带着颤抖。老姜请他

坐下,泡了一杯茶,劝解他为一个灯气坏身体不值得,等老先生逐渐平静下来,他才深入了解情况,并与商家联系。他组织双方坐下来谈,既讲法律法规,又讲人情世故,最终双方握手言和,商家感谢老先生对品牌的信任,并为老先生的吸顶灯作退货处理。一个下着大雨的上午,这位老先生专程买了高档水果要送给老姜,老先生激动地说:“我这灯不值200块,但是姜同志付出的辛苦远远不止这200块。”老姜回到分局后,又冒雨赶往老先生家中退还水果,老姜笑称,“这是对他党性的考验,他可不能经不起考验。”

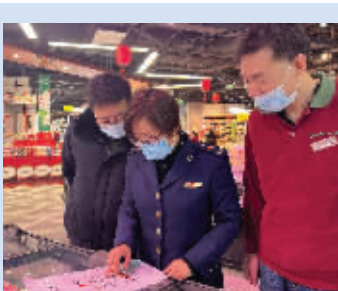
调解也难免遇到失败,但最终目的是要为群众解决困难。曾有一名消费者购买了一扇门,安装后只能打开到70度左右,家具无法搬入,必须先开门卸下,消费者向商家反映后一直没能得到解决,只能向市场监管部门投诉。老姜经过了解,这扇门本身并无质量问题,是受窗台影响无法完全打开,商家同意为消费者重新卸装,但需消费者另外支付卸装费,消费者不同意,经过几次调解双方都未能达成一致意见。眼看家具都要到了,却被一扇门耽搁了,消费者十分着急。调解不成,老姜主动“求”自己的一位朋友帮忙,周末一起帮这名消费者重新卸装了门,让家具顺利搬入,为消费者解决了实际困难。老姜的老伴无奈地说:“你自己加班也就罢了,怎么还搭上朋友了,你可得好好感谢人家!”老姜笑着说:“我的朋友热心得很,到时我请他喝杯小酒就行啦!”

今年,老姜即将从奋斗了几十年的工作岗位上退休。老姜说,他最大的愿望就是希望自己的事业画上一个圆满的句号,站好最后一班岗。从当年的一身戎装,到投身市场监管事业,他用持之以恒诠释了一名共产党员忠诚与奉献!

陈家阔 朱鲸润 文/图



加强市场监管



优化消费环境



畅通投诉渠道

新法解读

《无锡市区机动车停放服务收费管理办法》解读

一、停车收费三个区域具体范围是什么?

核心片区:京杭运河、太湖大道、沪宁铁路和春申路围合区域;贡湖大道、具区路、立信大道、高浪路围合区域。

中心片区:核心片区以外,沪宁高速、雪梅路、京杭运河、望虞河、太湖、梁溪河、梁湖路、钱荣路、锡澄高速围合区域;锡澄高速、金惠路、锡澄路、江阴界围合区域;锡东大道、锡山大道、吼山南路、锡沪路围合区域。

外围片区:核心片区、中心片区以外的其他区域。

二、调整优化差别化停车收费政策主要内容有哪些?

一是将城市道路进一步细分为干道和支路。并且在时段划分方式上,不仅有日间(7:00—20:00)与夜间(20:00—7:00)的区分,日间还有高峰时段与非高峰时段的区分,高峰时段执行最高收费标准,非高

峰时段执行累进制收费标准。二是优化景区停车服务收费政策。景区停车将原有按质量等级来区分,改为按照客流量、车流量区分为三档,更具科学性和合理性。

三、调整优化差别化停车收费政策的同时,增加了哪些惠民措施?

根据不同的停车设施性质实行不同的免费时长,住宅小区和机关事业单位2小时,医院45分钟,机场、车站30分钟,其他停车设施15分钟,基本满足接送、办事等短时需求。同时,增加夜间(20:00—7:00)道路停车免费政策(夜经济路段适当缩短免费时间),5月—10月免费时间为00:00—7:00;其他月份免费时间为23:00—7:00。

四、停车计费时间怎么计算?

设置免费停放时间的收费停车设施,停车服务计费时间从免费停放时间结束后开始起算。

例1:市民在中心片区干道停

放蓝牌车44分钟,扣除15分钟免费停放时间,实收29分钟停车服务费,即按2元每半小时停车收费标准收取2元。

例2:市民在车站停放蓝牌车20小时,扣除30分钟免费停放时间,实收19小时30分钟停车服务费,因车站12小时至24小时按12小时标准收费,即按5元每小时停车收费标准收取60元。

五、收费公示牌有什么变化?

根据不同的定价形式,停车收费公示牌分两种颜色:执行政府定价或政府指导价的停车设施采用蓝色公示牌,执行市场调节价的停车设施采用绿色公示牌。同时,统一市区收费公示牌的颜色、内容、尺寸、样式,添加了动态二维码。

本办法自2022年3月1日起施行。《无锡市区停车服务收费管理办法》(锡价规[2018]82号)、《无锡市区机动车停放服务收费标准》(锡价规[2018]83号)同时废止。