

锡山区市场监管局有力维护消费者合法权益 为消费者营造安全放心消费环境



典型案例

商家收款,可以“四舍”,不能“五入”

2023年2月,锡山区市场监督管理局商务区分局接到消费者武女士投诉,武女士反映当天在查桥商业广场买了件衣服,商家承诺按吊牌价打五折销售,吊牌价是369元,应该收款184.5元,但结账时商家收了185元,多收了0.5元,武女士不认可,希望相关部门督促商家退还多收的0.5元,并按照成交金额3倍赔偿。

接诉后,商务区分局工作人员前往商家核实情况。经现场检查,

商家确实存在武女士所说的“四舍五入”的情况,商家称收银系统就是这样的。工作人员指出“四舍”属于让利给消费者,但“五入”属于“在标价之外加价,商家多收投诉人0.5元的行为属于收取未标明的费用”的行为,侵害了消费者的权益,违反了法律法规。

经调解,商家认识到自身的问题,愿意退还多收取的费用,给予武女士合理赔偿,并立即进行整改。

网购抽纸逐张清点发现少了几十抽,并非小题大做

近日,锡山区市场监督管理局东港分局接到安徽阜阳赵女士投诉,反映其浏览某电商平台时发现,一家店铺正在销售卫生抽纸,价格非常优惠,以此作为卖点吸引消费者,遂下单购买。卫生抽纸标称每抽300张,收到货后,赵女士用了几天发现很快就用完1包,后清点了其中1包抽纸发现只有258张。

东港分局工作人员接到投诉后,向赵女士及商家分别了解了详细情况。经过现场检查,随机抽取其中一包卫生抽纸进行清点,实际只有272张。经调解,商家已给消费者退货退款,同时,商家利用消费者一般不会认真清点纸张数量的侥幸心理来获取不正当利益,已涉嫌违法,东港分局予以立案调查。

如何选购茶叶

无锡市锡山区锡北镇现有茶园面积2800多亩,得天独厚的自然条件,为锡北太湖翠竹的畅销提供了基础保证,“斗山牌”茶叶更是被认定为江苏省首批无公害茶叶和农业部无公害放心茶。春茶即将上市,我们该如何选购好茶呢?

1.好喝才是购买茶叶的前提和第一标准。茶的种类虽然较多,但好喝的茶通常茶汤透亮、少苦涩、回甘生津、苦涩能快速化开、能口齿留香。

2.茶叶品质的好坏与价格没有必然的联系,不能完全依据茶叶价

格的高低来评判茶叶品质的优劣。一般而言,同一种或者同一厂家出品的茶叶,价格越贵,品质和等级自然越高。但是茶叶价格总体受市场供求关系的影响,每年都有上下浮动。此外人为的商业炒作、成本等因素也会影响到茶叶的价格。

3.茶叶的品质和特性在很大程度上与当地的地理、气候、品种等因素相关,每个地区适宜产出的茶叶各不相同。相对而言,原产地茶的品质、口感、滋味等各个方面都更有保障,而非原产地茶就会差一些。

“霸王条款”不可取 消费者权益不可欺

今年3月,锡山区市场监督管理局锡北分局执法人员在对辖区电影院检查时发现,某影院在前台放置了内容为“停止向观众免费发放公用3D眼镜,如需使用需至影城卖品部选购”的公示牌。经核查,影院提供有偿3D眼镜行为属实。

3D眼镜是观看3D影片不可或缺的基本条件,提供3D眼镜是观影服务不可分割的组成部分。消费者按照3D电影的票价购买了观影服务,影院经营者就应当依约向消费者提供满足观影要求的全部服务,包括向消费者提供3D眼镜等观影设施。影院规定看3D影片眼镜额外收费,是属于典型的“不平等格式条款”,侵犯了消费者的自主选择权,是典型的“强行搭售”,涉嫌违反《消费者权益保护法》和《反不正当竞争法》。目前,案件正在调查处理中。日常生活中,这种“不平等格

式条款”容易被忽视,锡山区市场监管局提醒遇到如下几种情况,消费者应及时维护自身合法权益。

1.到餐馆吃饭,商家只提供一次性集中消毒餐具,却不提供符合卫生标准的其他餐具,且每套餐具收取一定的费用。此行为损害了消费者的选择权和公平交易权。

2.商家在促销期间作出“打折商品不退不换”或“奖品、赠品一律不享受‘三包’”的公告。除商家明确标注的“处理品”外,降价促销期间售卖的商品不属于法律规定的“处理品”,不能以此为由免除应承担“三包”的义务。

3.消费者在洗车行、美容美发店等商家办理了预付卡,但是在春节等节日期间却被告知不能使用,除非商家提前标明不可使用的时间段,使消费者在购买预付卡前知晓,否则就侵犯了消费者的合法权益。

人物故事

以老黄牛精神做消费维权的践行者

陆庆春是无锡市锡山区市场监督管理局商务区分局一名老同志,负责处理投诉举报工作。陆庆春自2015年参加调解工作以来,扎根基层、心系群众,八年来成功调处各类矛盾纠纷5600余起,其中,2022年处理投诉案件1300余起,涉及金额数1100余万元。在工作岗位上,他兢兢业业、任劳任怨,在履行职责上尽职尽责、勇挑重担,在工作标准上,他严谨细致、快捷高效。他深知消费维权工作的重要性,消费维权工作看似解决的是消费者生活中遇到的小问题,事情虽小意义却大,对于提高人民群众生活水平、化解矛盾、构建和谐社会具有重要的现实作用。

为做好消费纠纷调解工作,陆庆春坚持刻苦学习,努力掌握维权工作方面的法律法规。消费者权益保护工作,涉及法律法规多,新情况新问题多,很多消费纠纷产生的原因又是错综复杂的,这就使维权工作无形之中增加了难度。为了熟知相关的法律法规,成为做好工作的行家里手,他坚持边工作边学习,把业余时间都用在在学习上,并主动向有经验的同志请教,能非常熟练地掌握和运用维权工作涉及的法律、规章和特殊情况的处理规定,提高对新情况新问题的处理能力。

在工作中,陆庆春秉持五项原则:一是认真接听各类投诉电话,做到件件有记录,事事有答复;二是对消费者的投诉不推诿,按政策规定受理,认真调查处理;三是对严重损害消费者权益的行为决不手软,立即通报给辖区分局查处;四是受理投诉做到耐心、细心、周到、热情,处理每一件投诉案件时都严格坚持处理,不区分对待;五是处理投诉时以事实为依据、以法律为准绳,晓之以理、动之以情,公平、公正、公开、合理地解决纠纷。

陆庆春处理每件投诉案件都坚持依法、公平、公正、公开的原则,以事实为依据,合理妥善解决纠纷。消费者张先生在某4S店购

买了一辆电动汽车,后发现该车曾作为展车使用,张先生认为受到了欺诈,向锡山区市场监督管理局商务区分局寻求帮助。陆庆春在接到投诉之后,组织双方进行现场调解。经了解,被投诉方确实存在销售时未向消费者告知该车曾在展厅展示的情况。但是购车初期(车子未上牌)曾答应张先生可以退换货,因张先生个人原因未及时退换,现车子已上牌,无法退换货。调解过程中双方各执一词。陆庆春根据以往的调解经验,采用对双方进行单独谈话沟通的方式进行调解。经过一下午的沟通疏导,被投诉方同意给予张先生现金补偿和赠送汽车保养,双方协商一致,达成调解协议。

维权过程中难免会遇到困难,但最终目的是要为群众解决问题。曾有一名消费者通过某网络平台购买了一辆电动车,之后发现电池存在问题,向卖家提出换货,卖家要求消费者支付1000元的押金,然而商家收款后玩起了“失踪”。消费者查看发货地址位于无锡市锡山区安镇街道,于是向当地市场监管部门投诉。可是,这并不是一个常见的品牌,要从那么多电动车企业中找到这个品牌的电动车,着实不易。消费者得知后,主动联系陆庆春,表示找不到就不追究了。面对消费者失望的语气,陆庆春心有不甘,他想了想,郑重地对消费者说:“你放心,既然这辆车是这里卖出去的,不管怎么样,我就算一个一个车间找,也要找到这款车。”经过多番寻找,最终在辖区一家企业的车间内,找到了消费者所购的这款电动车。该企业了解情况后,确认电动车是他们生产的,但出现问题的电池是中间销售商自己配置的。考虑到消费者的实际情况,该企业决定先垫付补偿消费者的损失,再与卖家进行交涉,同时,将加强对下游销售商的管理,保障消费者权益,维护品牌形象。近20天奔波,竭尽全力为远在数千公里之外的消费者挽回损失。



正在组织调解中的陆庆春



为全面促进消费,着力扩大内需,推动高质量发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定2023年全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”。2022年,无锡市锡山区市场监督管理局努力畅通消费者投诉举报渠道,高效快捷处理消费投诉,营造了安全放心的消费环境。2022年度共受理各类投诉举报19966起,同比增加74.48%,其中投诉16209起,同比增加88.39%,举报3757起,同比增加32.34%。根据统计,商品类投诉量排名前五的分别是交通工具、食品、家居用品、服装鞋帽、医疗器械;服务类投诉量排名前五的分别是餐饮服务、住宿服务、销售服务、文化娱乐体育服务、制作保养和维修服务、教育培训服务。违法行为举报量排名前五的分别是广告违法行为、侵害消费者权益行为、产品质量违法行为、食品安全违法行为、价格违法行为。2022年度,无锡市锡山区市场监督管理局共为消费者挽回经济损失333.37万元,有力维护了消费者的合法权益。

徐芸 朱鲸润/文
锡山区市场监督管理局供图



扫码加无锡市锡山区
市场监督管理局公号

消费指引

消费警示