

强化消费者权益保护 青田打造安全放心的消费环境

打造安全、放心的消费环境,是广大人民群众切身利益的普遍期待。消费者权益保护工作更是一项顺民心、合民意、促稳定、架桥梁的重要工作。近年来,我县通过开展消费教育宣传、加大市场监管力度,畅通消费维权渠道,保障消费者合法权益,为市民营造了安全放心的消费环境。

“看,它的标称重量是0.472kg,这里是0.426kg,代表他们打称的时候就已经去过皮了!”在鹤城街道的一家商超内,市监工作人员正认真对照产品的进货来源、标签标识、价格情况及是否去壳称重等内容对群众关注度高的生鲜、肉类、水果等热销食品开展随机抽查。

“以前对于这种去皮称重都没有什么概念,消费的时候稀里糊涂就付钱了,通过这次活动,了解到很多被我们忽视,但属于我们的合法权益。”此次活动,工作人员还主动邀请县人大代表一同加入保障消费者权益监管中,叶爱丽是今天受邀参与此次活动的县人大代表之一,整个活动下来她表示受益良多。

为保障消费者合法权益,县市场监督管理局会不定期对辖区内的商超、餐饮单位等经营主体开展日常监督检查。“一旦发现问题我们要求其及时整改,并对投诉较多的商家进行约谈,切实保障广大消费者的合法权益。”鹤城市场监管所干部叶佳保说。

除开展线下检查外,县市场监管局(县消保委)通过线上平台及时受理每日投诉案件,依托平台“一键归集、一站办理、一键分析、一链触达”的功能,拓宽了消费投诉渠道,提升诉求解决力度。

“通常我们到办公室的第一件事就是登陆全国315消费者平台,查看是否有待处理的投诉,第一时间将消费者的投诉分流至各个基层所,由基层所的同同志跟进处理。”县消保委秘书处秘书长王俊翔介绍,通过该平台,有效畅通了消费者投诉渠道,也为消费者维护合法权益提供了更多的便利。

近四年来,县市场监管局借助浙江消保在线平台,积极开展消费投诉签收、受理、分流、转办、调解工作,目前,入驻该平台的绿色通道企业、行业协会、委员单位共有35家。四年来共受理咨询1785件,投诉4844件,调解成功3127件,结案率达100%,为消费者挽回经济损失253.2万元。

消费者关注的热点,就是市场监管工作的重点。近年来,县市场监管部门以倾听消费者呼声、重视消费者诉求、保障消费者权益为核心,积极深入市场一线,不断为消费者维权“亮剑”出招。据统计,全县累计开展市场消费秩序专项治理行动培训256人次,检查各类涉网主体、娱乐场所、企业等主体294家次,由主管部门查处违法案件18起;组织成立消费维权的义工队伍,在重点企业、商圈等地建立村级消费维权监督站(点)18个;主动对接县法院建设“共享法庭”,通过在企业、校园、社区等场所开设各类宣传咨询活动260余场次,发放各种宣传材料17万余份,全力维护市场秩序和社会稳定。

“接下来,我们还将继续对问题突出的行业领域开展专项治理行动,充分运用好‘共享法庭’,构建更加多元的消费纠纷调解机制。同时,从源头出发,推行县域范围内放心消费工厂的建设,加大消费者权益法律法规的宣传,让消费者具有维护自己权益的能力,努力构建共享共治消费者权益保护体系。”县市场监督管理局副局长汤新根表示。

陈柔妤 张永益



消费维权典型案例一：

超出期限也能换货？三包规定助你破解商家“套路”

众所周知,作为售后服务的重要组成部分,家具家电一般拥有一年的保修期,在保修期间内商品出现质量问题可以包退包换保修。然而,由于广大消费者对“三包”细则缺乏了解,加之部分商家的“钻空子”行径,长期以来,较为精密而昂贵的家用电子电器都是消费者投诉的重灾区。

近日,县市场监督管理局接到消费者张女士的投诉,反映其在某家电器店

购买的美的冰箱出现破损,维修人员上门查看后表示该冰箱无法进行维修,要求商家进行退货或换货处理。

接到投诉后,工作人员立即电话联系该家电店的负责人,其表示此冰箱购买于2022年7月30日,现已超过保修期,不能进行换货处理。而张女士表示,冰箱破损时间于2023年2月份,且第一时间联系了商家进行维修。是商家故意拖延,一直到7月31

日才组织维修人员进行检修,且维修人员明确表示无法进行维修,强制维修可能会导致冰箱出现安全隐患。

根据《部分商品修理更换退货责任规定》规定,本案中,投诉人向商家反映冰箱破损的时间在“三包”有效期内,且维修人员确认无法进行维修,应当按照“三包”要求进行退货或换货处理。经多次调解,商家最终为投诉者免费更换了同型号同规格的冰箱。

县市场监督管理局借本案提醒广大消费者:首先应当保存好原始的购买发票等有效凭证,认真阅读保修卡,了解三包期限及退换货政策;其次,当产品出现问题时,应当及时与厂商售后服务机构取得联系并保存记录,避免商家采用超过保修期等免责条款而推卸责任;此外,维修人员上门维修时,要查看其是否具有相应维修资质证书,维修前后存好凭证。

消费维权典型案例二：

零元购平板 究竟是“馅饼”还是“陷阱”？

网络上流传这样一句“薅羊毛的最高境界是0元购。”“0元购”是一种假有诱惑力的商家促销活动,让你免费或只支付极少的成本就能够获得商品或服务。但在这个看似非常优惠的背后,其实隐藏着很多陷阱。

我县的王女士在逛街过程中看到某卖场正在举办“买课程 送平板电脑”的活动。据商家介绍,只要支付2899元购买课程卡就可以获赠平板。王女士在心动的情況下购买了课程

卡,谁知该课程不适合家中的小孩,因此想要退款,可是再回去的时候发现已经“人去楼空”。当通过预留电话联系老板进行退货时老板则是一直采取拖延的态度处理。一气之下,王女士拨打了县市场监管局的投诉电话。

接到投诉后,工作人员第一时间致电王女士了解详细情况,并与卖场负责人进行核实。经核实,摊主和手机大卖场负责人仅达成口头协议,在其卖场中摆摊一周进行销售。消费者

购买的课程卡,付款后就可以在赠送的平板电脑中激活课程,赠送的平板电脑亦是正规厂商的产品。

工作人员之后联系摊主,要求其来到现场与消费者进行调解,但由于摊主已经前往外地,只能采取线上调解的形式。最终,经过调解员多次线上、线下调解,卖场老板、摊位经营者解读了《中华人民共和国消费者权益保护法》有关知识后,最终达成了由卖场负责人及摊位老板共同采取现金补

偿的方式与消费者达成调解协议。

县市场监督管理局借本案提醒广大消费者:面对各种各样的消费套路,广大消费者应优先选择有店面的经营者。面对摊位展销的形式应当擦亮眼睛,索要正规发票,同时留存好商品的宣传广告、聊天记录、转账记录等凭证,当自身权益收到侵害时首先可与商家协商解决,若协商不成可以通过拨打12315、12345热线进行投诉举报,依法维护权益。

消费维权典型案例三：

水果“短斤缺两”？ 别怪咱“斤斤计较”

大型超市以及部分水果店在销售水果和蔬菜时,为了保障蔬果的新鲜度和美观度,经常将商品放入盒子或者托盘当中。在此过程中,部分商家存在未去皮称重的情况,导致消费者在购买时往往被多计费。为此,就会有消费者进行投诉,并引发了一场关于商家是否应去皮称重的争议。

近日,一位消费者在超市购买水果的时候发现商家已经提早完成了带盒称重并打上了价格标签,消费者当场提出质疑并要求商家重新

称重,但是当时的员工认为消费者多此一举,过于斤斤计较,同时提出商品的盒子也是有价值的。消费者认为,超市在称重时未将盒子的重量去除,导致消费者以水果的价格支付了盒子的重量,随即向市场监管部门投诉,要求退还多支付的金額。

接到消费者的情况反馈后,县市场监管局的执法人员前往被投诉人现场进行检查,检查发现商家已完成了整改。以小台芒为例,虽然商家依旧提前打好了包装并进行称

重标价,但在标注的时候以及完成了去皮工作,例如产品连塑料盒直接上称重量为0.608kg,但实际标签重量已为0.582kg。

后续执法人员找到了超市的相关管理人员进行沟通,商家表示其超市一直规定需要进行去皮称重,那天消费者遇到的员工是新上岗员工,对相关的规定学习不到位,出现了误会,商家愿意对此进行补偿。执法人员对商家进行了教育,要求其做好去皮称重和员工培训工作,保障消费者的合法权益,最终消费

者和商家在执法人员的调解下最终达成了调解协议。

县市场监督管理局借本案提醒广大消费者:面对各种各样的商品称重套路,广大消费者应当擦亮眼睛,关注商家是否实行去皮称重裸称、是否存在包装物及掺水掺杂占重增重现象、是否使用经强制检定的合格秤具、是否存在人为作弊和破坏计量器具准确度等行为,若发现涉嫌违法的行为可以通过拨打12315、12345热线进行投诉举报,依法维护自身消费者权益。

