



“放心消费在山东”系列活动

邹城市工商局举行“放心旅游在邹城”启动仪式

本报记者 高晓彬

近日,邹城市工商局联合邹城市旅游局共同举行“放心旅游在邹城”启动仪式,正式拉开了“放心旅游在邹城”活动序幕。此次活动旨在树立消费者至上的理念,把维护消费者权益放在市场监管的核心位置,提高人民群众幸福感和获得感。把强化消费维权、

改善消费环境,作为推进供给侧结构性改革、实现供给与需求两端发力的重要举措。通过开展这次活动必将进一步提高邹城旅游业的美誉度,打响邹城旅游品牌。

此次活动以旅游景点、旅游市场、旅游相关企业、交通枢纽市场为检查重点,以旅游市

场准入管理、旅游商品管理、旅游经营行为、旅游合同、旅游广告、旅游投诉举报为重点内容,加大监管执法力度,规范旅游市场秩序。下一步,邹城市工商局将以“放心旅游在邹城”活动为开端,联系相关部门、单位在家电、汽车等领域开展放心消费创建活动。



一、消费维权有五招

案例:

张女士在市区一家家电商场购买了一台洗衣机,使用了三个月后,发现脱水时噪音很大,且脱不干水。致电该品牌洗衣机的售后服务部,其认为是张女士使用不当造成的,不能按“三包”规定,予以免费维修。张女士找到了家电商场相关负责人,询问解决方案。该店负责人热情地接待了她,并把她带到设在商店里的消费维权服务站,与品牌洗衣机售后服务部进行协商,很快解决了问题。

点评:

根据《消费者权益保护法》有关规定,消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:

- (1)与经营者协商和解;
- (2)请求消费者协会调解;
- (3)向有关行政部门申诉;
- (4)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (5)向人民法院提起诉讼。

二、购物消费要素票

案例:

前天,小王在一家服装商场买了一件夹克衫,回家试穿时发现有一块脱线了,随后,他找到商家,要求退货处理。商家不同意,先是质疑他,要求证明这件夹克衫是这儿买的。当小王拿出购物小票时,商家又搪塞他,以店堂内有告示“商品一经售出概不退货”的理由不予退货,只给换货处理。小王不同意,坚持要商家退货,最后拨打了12315投诉举报电话。在工商部门的帮助下,商家终于道歉认错,并给他作了退货处理。

点评:

不少消费者对购物索要发票的意识比较淡薄,许多人都没这个习惯,但索要发票是维护消费者权益最有效行为,提供发票也是经营方应尽的义务。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条明确规定:经营者提供商品或者服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据;消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条明确规定:经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

三、商品“身份证”要细阅

案例:

田先生花300元钱在某商店购买了一个电暖器。田先生把电暖器带回家使用后,发现该电暖器做工粗糙、包装简陋,电暖器没标有生产厂名、厂址、执行标准等信息。田先生认为这是伪劣产品,于是找到商店要求退货。商店认为电暖器没有质量问题,不予退货。田先生致电12315投诉,经工商部门调解,商店同意退货。

点评:

产品质量应当符合下列要求:1.不存在危及人身、财产安全的不合理的危险,有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的,应当符合该标准;2.具备产品应当具备的使用性能,但是,对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外;3.符合在产品或者其包装

上注明采用的产品标准,符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

合格商品“身份证”:

- (1)有产品质量检验合格证明;
- (2)有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址;
- (3)根据产品的特点和使用要求,需要标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的,用中文相应予以标明;需要事先让消费者知晓的,应当在外包装上标明,或者预先向消费者提供有关资料;
- (4)限期使用的产品,应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期;
- (5)使用不当,容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品,应当有警示标志或者中文警示说明。

四、网上购物需谨慎

案例:

钱女士是网购达人,日常生活用品基本在网上解决。今年家里装修,需要购买大量的家用物品。为了买到价廉物美的产品,平时她经常在网上浏览各种购物网页。双“十一”期间,她发现有一家网站正组织家具团购,能够便宜很多,但前提条件是先付款后发货,钱女士参加了团购并按要求将购物款打到该网站提供的账户。半个月过去了,钱女士没有收到货物,联系网站客服,称目前双“十一”期间购物集中,影响了发货速度,让她再等等。但到了12月中旬,货物还是没有发到,客服联系不上,该购物网站也关闭了,钱女士转而向12315求助。由于钱女士不能提供网站具体信息,12315没办法帮助其维权。因该网站有涉嫌诈骗行为,只能建议钱女士向公

安部门报案。

点评:

现在网购已成生活新常态,网购时大家一定要注意:

- 1.正规网站购物;
- 2.仔细了解:交货方式、运费支付方式、交易规则、信用情况、免责条款、购货凭证、付款方式;
- 3.保存:电子交易单据、付款凭证、聊天记录;
- 4.收货时仔细核对:质量合格证、购物发票、保修凭证、商品与所订购商品是否一致;
- 5.若发现货物存在问题,要及时与卖家协商处理,协商不成可寻求电商平台客服帮助,必要时要向相关部门投诉处理。

五、七日无理由退货不是无条件退货

案例:

马小姐在网上购买了一套促销的DVD音像制品,购买时网店店主告诉她的是高清的。到货后,马小姐播放后觉得画质不好,达不到自己的要求,要求网店店主按照新《消法》“七日无理由退货”的规定给予退货。店主不同意,协商不成转而向12315求助。店主认为这套音像制品是正版的,没有质量问题,不同意退货。根据新《消法》规定:音像制品不在新《消法》“七日无理由退货”的范围内。经工商部门认真解释,最后马小姐不再坚持退货。

点评:

一、下列商品不适用七日无理由退货规定:

- 1.消费者定做的商品;
- 2.鲜活易腐的商品;
- 3.在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;
- 4.交付的报纸、期刊;
- 二、下列性质的商品经消费者在购买时确认,可以不适用七日无理由退货规定:
- 5.拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品;
- 6.一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;
- 7.销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。
- 三、退回商品运费由谁出?
- 由消费者承担。

