栏目协办单位:云南金银风宇文化传播有限公司
云南唐清盛藏商贸有限公司

工商总局回应“定金不退”:

使用不合规格式条款将被查处

针对网友关注的双11期间商家预售商品的促销手段,11月10日,国家工商总局网监司有关负责人表示,网络集中促销组织者在促销活动中使用格式条款应符合相关法律法规规定,否则将依照《合同违法行为监督处理办法》进行查处。

记者注意到,今年双11促销预付定金的预售活动尤为火热。商家规定,如果非卖家责任,定金付款后不予退还,消费者需在商家规定的时间内付清余款,否则系统将自动取消订单,且不退定金。

此前,国家工商总局针对订金不退的促销手段做过详细规定。有专家分析认为,此“定金”非彼“订金”,属于商家在打擦边球。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示,定金适用《合同法》,如果消费者反悔,那么定金是不退回的。订金属于预付款,如果合同不成功可以返还。“当前混淆定金和订金的情况非常普遍,很多消费者也因此吃过亏。”朱巍认为,双11期间商家都在抢用户,但消费者有自由选择消费的权利,如果在消费者不知情的情况下,用定金的方式“绑架”消费者购买产品,实际上是一种变相的强制消费行为,同时也是霸王条款。对此,《消费者权益保护法》《合同法》都有明确规定。

对此,国家工商总局网监司有关负责人在回复《中国消费者报》记者采访时表示,《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》第九条明确了“网络集中促销组织者不得采用格式条款设置订金不退等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”,并设置了相应的法律责任:“网络集中促销组织者违反本规定第九条规定的,依照《合同违法行为监督处理办法》的规定查处”。

该负责人强调,网络集中促销组织者在促销活动中使用合同格式条款的,应当符合法律、法规和规章的规定,按照公平原则确定交易双方的权利义务,采用显著的方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的条款,并按照消费者的要求予以说明。

中国消费者报

食药监总局:加强互联网药品医疗器械交易监管

近日,国家食药监总局发布《关于加强互联网药品医疗器械交易监管工作的通知》,要求各地食药监部门强化投诉举报处理,并从7个方面做出了工作安排。

落实监管责任。建立完善互联网药品、医疗器械交易服务企业(第三方)监管制度,按照“线上线下一致”原则,规范互联网药品、医疗器械交易行为。各地应按属地原则将平台网站纳入省级食品药品监管部门日常监督检查范围,监督平台企业落实入驻审查、产品检查、交易数据保存、配合检查等义务和责任,及时处理违法违规行为。

加大监督检查力度。各省级食品药品监管部门应将有互联网药品、医疗器械经营行为的企业列入重点检查对象,以互联网监测和投诉举报信息为重点线索,开展专项监督检查,查处利用互联网非法售药、经营医疗器械以及提供不真实互联网药品、医疗器械信息服务等违法违规行为。

强化投诉举报处理。各地食品药品监管部门要结合本地实际,广泛利用政府网站、微博、微信公众号等媒体加大网购药品、医疗器械安全等问题的警示宣传,引导公众正确消费;畅通网络、电话等投诉举报渠道,对查实的违法违规问题依法及时处理,并及时回复举报人。

严厉打击违法行为。各地食品药品监管部门应联合有关部门和单位探索建立互联网药品、医疗器械违法犯罪线索排查、违法认定、证据固定、依法查处的有效机制,继续加大对利用互联网非法制售药品、医疗器械等违法行为的打击力度。

大力推进信息公开。各地食品药品监管部门对办理的行政处罚案件的信息及时公开。

强化监管有效衔接。自《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》(国发〔2017〕46号)发布之日起,食药监总局不再受理互联网药品交易服务企业(第三方)审批的申请;发布之日前总局已受理的,将终止审批,并将申请材料退还申请人。省级食品药品监管部门应抓紧做好取消行政许可事项的衔接工作。

督促监管责任落实。食药监总局将对各省级食品药品监管部门互联网药品、医疗器械交易监管责任落实情况进行经常性检查,并公开监督结果。

中国消费者报

州市新闻

车在曲靖户在异乡 “离奇”投诉消协解忧

近日,曲靖经开区消协接到一起“离奇”投诉,投诉人称自己当初买的三轮摩托车办到了假证导致自己的摩托车现在无法进行年度检验。

经了解,投诉人田某两年前在经开区辖区内某摩托车销售店买了一辆三轮摩托车,在检车时却被告知该车辆已经被系统内锁定无法进行年检,且不久后田某便收到省内某州交通警察支队寄来的通知,称经调取该三轮摩托车的档案后发现该车因涉嫌提供虚假材料证明办理注册登记业务,现已对该正三轮摩托车进行了锁定。接到这个通知田某更是觉得一头雾水,自己在曲靖买的车怎么会“空降”到了异地。遂与当初买车时为自己代办落户手续的商家联系才得知原来自己的摩托车被落户到外地去了。投诉人遂带着购车发票、车辆行驶证、机动车登记证等相关证件投诉至区消协。

经调查,当初卖车的某摩托车有限公司王某承认在买车时为消费者代办落户等相关手续的事实,由于曲靖的车管所不办理投诉人所购车型的落户手续,遂到异地为其办理了车辆的登记手续。经调解,王某承诺按照工作人员的要求及时和车辆注册地的管理部门取得联系后及时处理相关事宜,若因此给消费者带来的所有民事和刑事责任均要由其承担。

曲靖市工商局

诱购药材质次价高 消协调解退还货款

近日,一面锦旗被送到陇川县消协办公室。2017年3月31日,北京一消费者在旅游时被“托”诱导,购买“阳元草”“三七”“天麻”共2470克,合计人民币20400元。后来,消费者咨询后发现购买的药材质次价高,遂进行了投诉,希望商家能够退货返款。

经查,消费者所述事实清楚,鉴于消费者为外省游客,已不在本地,工作人员通过电话进行了联系沟通。根据新《消法》有关规定,在工作人员的政策宣讲和耐心调解下,最终经营者同意退还货款给消费者,并立即以银行转账的方式退还了消费者20400元,消费者收到返款后,非常激动,再三来电话致谢,并快递锦旗称赞陇川县消费者协会“服务热情、尽职尽责、专业用心、情暖人间”。 德宏州工商局

晋宁区市监局成功调解一起吃“火锅”消费纠纷

近日,晋宁市监局接到一位林姓消费者投诉称:“我和朋友10号晚7点左右在‘晋城老坛酸菜竹笋鸡’吃了火锅,晚上11点左右肚子开始痛,还上吐下泻,现在正在晋宁二院医治,请你们来给我处理”。晋宁区局及时安排工作人员到人民医院详细了解情况。

通过了解,林某及朋友李某等5人于10日19:00点左右在“晋城老坛酸菜竹笋鸡”消费吃了火锅,晚上11点左右林某和李某肚子开始痛,林某还有上吐下泻症状,于是林某和李某于11日中午找到“晋城老坛酸菜竹笋鸡”负责人胡某,要求其送他们到医院治疗。其餐馆负责人胡某及时陪同林某、李某到晋宁第二人民医院医治,医生诊断为急性肠胃炎,至于引起肠胃炎的病因无法判断。投诉方要求赔偿,而被投诉方认为不是他的餐馆提供的饮食出现问题,所以不是他的责任。调解人员对当日林某、李某在“晋城老坛酸菜竹笋鸡”消费的菜单进行查看,菜单并没有异常,后去到餐馆检查,也没有发现异常。再详细调查了解,当时和林某、李某一起吃饭另外三人并没有感觉身体不适。所以是否因为在“晋城老坛酸菜竹笋鸡”吃了火锅才导致林某、李某患肠胃炎无法判断。

通过调解人员几天的多次电话沟通和两次耐心地现场调解,双方意见终于达成一致:胡某对本次林某、李某的医药费用及误工费用进行补偿,共7000元,双方都表示接受调解结果,并向调解人员表示感谢。

昆明市工商局

隆阳区市监局调解老人入住酒店摔伤案

近日,张女士的父母亲入住隆阳区某酒店202房间,第二天早晨其母亲在卫生间洗澡时,不慎滑倒摔伤。老人送到医院后,经诊断需住院手术治疗。20多天后老人出院,支付医疗费共计31824.35元。张女士认为其母亲在酒店摔伤,酒店负有责任,应赔偿全部医疗费用;酒店方则认为其母亲是自己摔倒,只愿意赔偿5000元。双方各持己见,协商无果。张女士于是拨打了12315电话进行了投诉。

接到投诉后,执法人员迅速赶往现场进行调查了解。经查,投诉人所述情况属实,但酒店负责人认为酒店卫生间内铺有防滑垫,墙上有防滑警示牌,不应该承担责任。执法人员积极疏导双方情绪,并向酒店负责人耐心宣讲《消费者权益保护法》的相关规定,经调解,双方最终达成协议,由酒店赔付张女士母亲各项费用共计2万元。一起老人入住酒店不慎摔伤的纠纷得到圆满解决。 保山市工商局

云南省消费者协会
云南经济日报
联合开办
消费者之友
维权投诉电话:
0871—64566820
13888093993 13608818819

消费知识

消费维权实用知识问答(165)

家用空调器的三包期如何计算?

答:自开具发票之日起计算,扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

依据:《部分商品修理更换退货责任规定》第八条 三包有效期自开具发票之日起计算,扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

家用空调器的退货期限是如何规定的?

答:自售出之日起7日内。

依据:《部分商品修理更换退货责任规定》第九条 产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。退货时,销售者应当按发票价格一次退清货款,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

三包期内家用空调器出现哪些情况可以更换?

答:(一)15日内发生性能故障;(二)在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的;(三)因生产者未供应零配件,自送修之日起超过90日未修好的或因修理者自身原因使修理期超过30日的可以要求更换。

依据:《部分商品修理更换退货责任规定》第十条 产品自售出之日起15日内,发生性能故障,消费者可选择换货或者修理。换货时,销售者应当免费为消费者调换同型号同规格的产品,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

第十一条 在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的修理记录和证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者按本规定第十三条的规定退货,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

第十二条 在三包有效期内,因生产者未供应零配件,自送修之日起超过90日未修好的,修理者应当在修理状况中注明,销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

因修理者自身原因使修理期超过30日的,由其免费为消费者调换同型号同规格产品。费用由修理者承担。

曝光台

意尔康、adidas等16批次鞋不合格

近期,上海市工商局发布鞋类质量抽检情况。本次共抽查50批次产品,经检测,标称商标为“意尔康”“adidas”等16批次样品不合格。

不合格项目主要涉及帮底剥离强度、耐折性能、钢勾心、色牢度、耐磨性能等。

不合格样品标称商标涉及意尔康、骆驼牌、HAOERHE/豪尔赫、ALEXIS LEROY、TECTOP探拓、极脉、LEOMARS乐马仕、FUTWARE、LATNA拉蒂娜、CROCS、adidas、CAPTAINO、COUBER.G傲巴斯、珂卡芙、new.barlun等。 中国消费网

案例分析

铝合金尺寸引纠纷 消协调解获赔偿

案例分析:今年9月的一天,昆明市禄劝县消费者协会接到消费者李先生电话投诉称:其于今年8月在禄劝县城某铝合金门窗经营店预购厚度为4厘的铝合金窗,货值金额8000余元,预付4000元,在安装时发现铝合金厚度只有3厘,与预定尺寸不符,经与商家多次协商后无果,投诉至消协,要求被投诉方退款退货或进行补偿。

处理过程及结果:接诉后,禄劝消费者协会工作人员立即到实地查看了投消费者购买的产品及付款单据,对消费者购买的铝合金窗厚度进行认真测量,并前往被投诉方经营店查看了该批次产品相关购销情况,确认消费者投诉情况属实。经对双方进行调解,消费者表示愿意在商家予以一定补偿的前提下继续使用该批次产品,双方在工作人员的调解下双方达成以下协议:由商家在原来价款的基础上,补偿消费者人民币1000元,消费者继续使用之前预购拉运来的铝合金窗,双方在投诉登记处理书上签字确认。至此,该投诉得到圆满处理解决。

案例评析:《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”,第十一条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”,消费者协会的协调解决,使本案例中消费者的知情权和求偿权得到了充分保障,为维护市场正常交易秩序作出了积极的贡献。 昆明市消协

你出点子我出钱

中消协公开征集比较试验项目

11月13日,中国消费者协会宣布开展“2018年中国消费者协会比较试验项目征集”活动,自11月13日起,向广大消费者公开征集2018年比较试验项目。

比较试验是消协组织为履行《消费者权益保护法》职责,站在消费者的立场和角度,对商品或服务的性能、安全性、可靠性、适应性、经济性以及具有可比性的其他特征进行测试(评价),从而对同类商品或者服务不同品牌之间的特性进行比较,指导消费者合理选择商品或者服务,促进消费者更好地享有知情权和自主选择权的一项工作。党的十九大报告和《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》都作出了质量强国的重大战略部署,提出要更加重视消费品质,发展中高端消费,促进消费品提质升级。

为落实党的十九大报告和《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》的相关精神,把握消费发展趋势,更好地发挥比较试验工作服务广大消费者的作用,中国消费者协会自11月13日起,向广大消费者公开征集2018年比较试验项目。参与征集方式可通过登录中国消费者协会官网www.cca.org.cn、微信公众号和《中国消费者》杂志全媒体平台(中国消费者网www.315cc.com.cn、“消费中国”手机报、《中国消费者》微信公众号)。征集时间为11月13日至12月15日,期待消费者提出宝贵的意见和建议。同时,中消协已开通test@cca.org.cn邮箱,消费者可随时就比较试验工作与其联系。

中国消费者网

妆出靓丽

化妆品“不造成粉刺和不造成青春痘”是真的吗?

目前,研发不会造成青春痘的产品还在摸索当中。如果有产品能做到承诺的那样固然很好,但几乎所有的化妆品成分都有可能造成某个人皮肤发炎,而且要从几百万种成分组合中找出造成皮肤问题的“罪魁”,几乎是不可能的。

家电新潮

选购洗衣机的要素是什么?

节水率 一般来说,节水率和洗净率是消费者选购洗衣机的两个重要的参考指标。

洗净度 就洗净度而言,波轮式洗衣机、滚筒式洗衣机和搅拌式洗衣机相差无几,其中搅拌式的洗净均匀性好,滚筒式的磨损率小。

波轮式洗衣机的洗净比应大于0.70,滚筒式洗衣机应大于仉70,搅拌式洗衣机应大于0.75,从标准要求就可见一二波轮式的磨损率应小于0.15%,滚筒式洗衣机应小于0.10%,搅拌式应小于0.15%。

耗电耗水量 滚筒式洗衣机耗电量最大,但其耗水量最小,约为70升。搅拌式与波轮式洗衣机的耗电量相差无几,但两者耗水量却远远大于滚筒式洗衣机,约为150升。

价格一般来说,全自动滚筒式洗衣机的市场价在3000元左右,全自动搅拌式洗衣机的市场价在2000元以上,全自动波轮式洗衣机的市场价在1000元—2000元。