

上海市消保委率先联合行业协会出台全国首个团体标准,直面社会热议的话题……

为消费维权排头兵点赞

打赢全国首例消费公益诉讼的上海市消费者权益保护委员会,其稳健快行的行事风格,近年来在消费维权领域不断超越消费者的期待。自今年年初以来,上海市消保委接连放出数个大招,引围观无数:就“降频门”事件查询苹果公司敦促其限期答复,“苹果”CEO库克公开表态“努力汲取教训,并加以改正”;针对全屋定制家具日益走俏但猫腻丛生的乱象,率先联合行业协会出台全国首个团体标准;直面社会热议的“遗失一张季卡要花300元补办”话题,第一时间联系上海迪士尼乐园并成功建议其为丢失者免费补办……

日前,上海市消保委秘书处荣获“全国五一劳动奖状”实至名归。这一奖项背后,彰显其追求卓越、不断创新的时代担当,凝结着其为消费者和经济发展服务的不变初心。

为消费公平而奔忙

这些年,上海市消保委“很忙”。消费者投诉量急剧增加,2016年超过12万件,去年又飙升至近16万件,还呈现出诉求多元、调解难度增大等新特点。对此,上海市消保委迎难而上,借力互联网和大数据,创立与重点企业的投诉联网机制,强化与法院的调对接,打通消费维权的“最后一公里”。去年,上海市消保委亮出了投诉办结率96.3%、平均满意度94.3%的佳绩。“不为难办找理由,只为办好想办法”日渐成为上海市消保委的做事标签。近年来,网购纠纷激增,不少电商平台并非上海本地企业,根据地域管辖原则,消费者只能异地维权。

上海市消保委跨前一步,主动与百度、腾讯、支付宝、途牛等8家电商企业签订合作协议,确保这8家电商作出承诺,设置专员处理上海消费者的投诉。这意味着,上海消费者与上述企业发生纠纷,在上海依然投诉有门。

在为消费公平奋力奔忙的同时,对于传递维权正能量,上海市消保委也未懈怠。自2015年率先在全国建立“月月新闻通气会”制度开始,至去年年底,上海市消保委已召开通气会44场次,推送微博、微信1300余条,在中央及地方媒体播(刊)出维权新闻6万余条。“上海市消保委”微信公众号在全国省级以上市场监管部门微信关注影响力榜单中位列第二。

在维护正义中收获口碑

存在就须作为,作为才有地位。由于“蛇打七寸”,“上海维权”屡成全国“爆款”。

从大众点评疑“私吞”团购款,到歌诗达邮轮因天气原因更改航线等,细数近3年来上海发生的突发性消费事件,上海市消保委从未缺席,先后快速介入了解易迅网“七日内退款”收10%手续费、携程网支付服务器存安全漏洞、“康俊养生”门店关停、生命人寿销售误导、苹果手机擅自封停网游账号等50余起事件。

在一次智能手机比较试验中,上海市消保委发现部分手机厂家存在“预装软件不告知、应用软件不可卸载”问题,随即与相关专家多次沟通,从技术和法规层面反复论证这一行业潜规则的失当性、侵害性和可诉性,并于2015年7月向上海市第一中级人民法院提起公

益诉讼。历经4个月艰辛交锋,三星、欧珀两家手机企业承诺严格执行包括向消费者公开预装软件数量、名称、内容、占用内存、能否卸载等信息在内的多项措施。此役更引发全行业“蝴蝶效应”,不在被告之列的苹果公司也主动公开表示,“装在iPhone上的软件未来将可删除”。这一全国首例消费公益诉讼圆满收官,并入选当年最高人民法院“推动法治进程十大案件”和国际消联二十次大会最佳实践案例,还促动工信部专门起草《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》。

此后,上海市消保委以消费维权先行者的姿态,坚持大胆破题,在维护正义中收获企业敬畏和百姓口碑。2016年2月,上海市消保委对房地产中介市场的消费调查结果一经公开,立刻引发中央主管部门高度重视,由此开启了一场全国范围内的专项整治;2016年10月,上海市消保委针对黑骏马健身长宁店以“豪华泳池”为噱头,会所未开业就大肆推销健身卡,启动上海首例支持消费者集体诉讼并获全胜;今年4月,针对延期费、账户管理费收费畸高,上海市消保委果断约谈该市27家多用预付卡发卡企业,明列各发卡企业现行及调整后收费标准。

以卓越之心引领品质消费

当下,新能源汽车、无人机、无人超市、萌宠店等新的消费品种正席卷市场,跨区跨境、线上线下等多种消费业态蓬勃发展。百姓在变,他们向往更美好生活 and 品质消费;城市在变,上海正在建设国际消费城市,努力打响“四大品牌”。基

于此,上海市消保委又开始新一轮思考,新时代下,如何在呼唤新供给、引导新消费、激发新动能方面有所新作为?

一系列行动已在展开。去年以来,上海市消保委对共享单车、网上订餐、网约车等58项新兴消费业态进行消费体察,结果一经发布,政府主管部门和行业普遍惊觉;对消费者投诉较多的网络购物、旅游在线、汽车销售、名表维修等电商平台或企业评议、约谈38次,面对面提出整改要求,督促整改落实;对空气净化器、净水器、扫地机器人、儿童智能手表等44大类1471件民生关切的商品开展比较试验,旨在维护消费者自主消费、自由选择的权益。

去年年底,上海部署全力打响上海服务、制造、购物、文化四大品牌。为此,上海市消保委启动对沪上景点、酒店、医院、商场、菜场等各类消费场所共计502座公共厕所的调查,选取市区27个商圈进行总体满意度测评,通过详实的大数据,为正向迈向全球卓越城市、常住人口近2420万的上海,提出管理精细化、服务规范化的积极建言。

不久前,在上海市举行的2018年上海市纪念国际消费者权益日座谈会上,上海市消保委副主任兼秘书长陶爱莲透露,上海市消保委将紧扣“品质消费,卓越上海”主题,启动为期3年的“打响‘四大品牌’,促进消费增长”实践活动,当好消费者的贴心人、陪伴人、娘家人和发言人。“一切为了消费者,做消费维权排头兵,提质升级先行者,我们一直在路上。”陶爱莲说。

(中国消费者报)

曝光台

说明书标识不当 12450台力果食品加工机被召回

日前,中山市力果电器有限公司向广东省质量技术监督局备案了召回计划,自2018年5月2日起,召回部分2016年1月至2018年4月期间制造的LG-SY6S、LG-SY6B、LG-SY6A食品加工机(绞肉机)。中国大陆地区受影响的数量为12450台。

本次召回范围内的食品加工机(绞肉机)存在说明书缺少防止误用的警告,未指明当取出切割刀片,排空混料盆和清洗期间应该小心的内容,可能会造成消费者使用时不

注意划伤手。对于召回范围内的食品加工机(绞肉机),中山市力果电器有限公司将免费为客户补发说明书,以消除隐患。

中山市力果电器有限公司将在官方网站上发布召回计划,提示持有受影响型号食品加工机(绞肉机)的消费者在取出切割刀片,排空混料盆和清洗期间应该小心,并联系该公司补发说明书。用户可登录公司网站:天猫韩伟帅专卖店,进一步了解具体情况。(中国消费网)

案例分析

泳池内受伤 商家应予赔偿

案情简介:2017年3月15日央视“3·15”晚会期间,阳宗海消协分会接到1件消费投诉,消费者徐某称:自己于2017年3月15日中午在昆明阳宗海风景区某温泉浴场游泳时被泳池内的地砖划伤,要求商家赔偿未果,请消协帮助处理。

处理过程及结果:接到投诉后,阳宗海消协分会高度重视,第一时间安排工作人员进行调查处理。3月16日,经阳宗海消协分会工作人员现场调解,消费者徐某与被投诉方昆明阳宗海风景区某温泉浴场达成一致调解协议:由被投诉方一次性补偿消费者徐某经济损失800元,双方对调解

结果表示认同。消费者徐某对阳宗海消协分会快速行动,及时处理消费投诉表示感谢。

案例评析:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条“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。”第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。”第四十一条“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用。”等规定,阳宗海消协分会依法支持消费者的诉求。(昆明市消协)

都市新闻

昆明盘龙区消协金辰分会成功调解诚意金纠纷

本报讯 日前,盘龙区消协金辰分会接到一消费投诉,消费者杨女士称自己预付2万元预购云南映象碧桂园小区商品房一套,但之后对现房的结构、房型等不满意,要求商家退款未果,无奈之下投诉请求消协帮助。接到投诉后,金辰分会工作人员立即联系了商家负责人和消费者进行现场

调解。因涉及金额大、商品性质特殊,协商很难达成。最后工作人员组织了二次调解,经耐心说服,双方达成一致,商家无条件退回消费者2万元购房诚意金。消费者杨女士一家给金辰分会工作人员送来了一面“依法维权 为民解忧”锦旗。

(昆明市工商局)

昆明市各级消协组织开展旅游市场消费维权

本报讯 昆明市各级消协组织开展旅游市场消费维权工作。一是加大旅游消费教育和引导力度,采取在旅游景点开展发布旅游消费提示、公布旅游消费维权典型案例等方式,加大教育和引导的覆盖面;二是主动开展企业约谈工作,积极落实《消协组织消费维权约谈经营者办法》,针对日常受理和工作中发现的旅游消费咨询和投诉中反映出来的突出问题主动开展企业约谈,劝诫和警示相关企业改进服

务、诚信经营,主动承担起维护消费者合法权益的责任,并对存在问题进行及时整改;三是认真开展“诉转案”工作,把受理和解决消费者旅游投诉中涉及案件的投诉及时转交相关执法部门,为执法部门办理案件提供线索;四是积极主动加强与工商和市场监管等职能部门的联动,加强信息互通、资源共享、协作维权,推动治理旅游消费难点和行业企业侵害消费者权益的顽疾。(昆明市工商局)

腾冲市工商局“一整二改三提升”促维权

本报讯 腾冲市工商局根据市场环境积极创新工作方法,优化工作流程,加快处理时效提出了“一整二改三提升”的工作机制,并在日常工作中不断落细、落实。一整:整顿工作作风。定期不定期的对安于现状、不思进取、精神不振、作风懈怠、工作拖沓、落实不力、只求过得去不求过得硬、敷衍应付、逃避责任等问题组织开展作风整顿会,逐个揪出问题,限时整改,随时观察,按时考核达标,绝不允许歪风邪气存在于处理投诉举报工作中。二改:改进工作方法,改进工作流程。应对突发投诉举报建立了投诉举报应急机制和联动执法快速反映机制,对每一次调查处理的案件集体讨论、集体决策,每个人提出意见,进行梳理汇总,有针对性的逐个解决,根据局领导工作安排部署和提升“食品”“药品”投诉举报处理时效重要指示,优化食品、药品投诉举报受理和快速

处置流程,不断强化工作人员的责任意识,第一时间做出反应,第一时间把工作落到实处。为方便消费者投诉设立了专门投诉电话0875-5168453,建立了值班留守制度和投诉举报快速受理机制,畅通了消费者投诉举报渠道。三提升:提升业务水平、提升纠纷解决机制、提升群众满意度。三局合并,12315、12331、12365投诉举报工作合并,对监管业务知识出现的脱轨,工作人员主动学习、虚心请教,坚持问题导向,坚持困难面前群策群力,对消费产生的纠纷先归责再调解,站在保护受害者和合法经营者的角度合理公正的化解矛盾,发放宣传单和现场向群众讲解消费交易活动中票据的重要发现和发现问题如何留存证据,让群众会消费、敢消费,突出监管单位的监督责任和服务属性,提升群众满意度的同时树立市场监管主体的良好形象。(保山市工商局)

中消协在京召开有关惩罚性赔偿公益诉讼专家论证会

5月9日,中国消费者协会在京召开有关惩罚性赔偿公益诉讼专家论证会。2014年新《消法》正式实施以来,全国消协组织积极履职,针对一些侵害众多不特定消费者合法权益行为提起公益诉讼,进行了有益探索和实践。这次会议旨在结合消协组织公益诉讼实践,研究和推动惩罚性赔偿公益诉讼,促进巨额惩罚性赔偿制度的落地;研究和探索建立消费者权益保护基金,更好推进消费维权事业;研究和推动公益诉讼诉讼费减免,降低消协组织提起公益诉讼成本,以

更好发挥和提升消费民事公益诉讼效能,打击严重损害众多不特定消费者合法权益和社会公共利益的不法行为。

在会上,副秘书长董礼对广东省消委会勇于实践、开拓惩罚性赔偿公益诉讼高度赞赏,并介绍了近年来中消协在推进公益诉讼方面所做的主要工作,一是积极参与和推动消费民事公益诉讼配套规定出台;二是组织开展公益诉讼专题培训;三是起草消费者协会公益诉讼相关工作规则;四是自行提起并指导地方消协开展消费民事公

益诉讼。新《消法》实施以来,中消协和部分省级消协组织共提起12例公益诉讼,有力地维护了相关领域消费者合法权益,促进相关企业、行业的整改,为改善消费环境、提升消费信心、保护消费者权益作出了积极贡献。

来自中国法学会消费者权益保护法研究会、中国人民大学、中国政法大学、对外经贸大学、南京大学、北京天元律师事务所等单位的专家、律师以及广州市中级人民法院、广州市人民检察院、广东省消费者权益委员会、四川省保护消费者权

益委员会的代表参加研讨,全国人大常委法工委民法室、最高人民法院民一庭、最高人民检察院民事行政监察厅、司法部工商商事法制司等相关单位的同志参加会议。与会人员围绕惩罚性赔偿公益诉讼进行了广泛深入的研讨,讨论议题涉及消协组织是否有权提起惩罚性赔偿公益诉讼和相关依据、惩罚性赔偿数额计算方法和标准、惩罚性赔偿金的管理方式、可否建立消费者权益保护基金、可否对消协公益诉讼诉讼费进行减免、相关制度和保障措施等。(中消协)

消费知识

消费维权实用知识问答(187)

电热水器是否按照燃气热水器标准实行三包?

答:不是。目前电热水器无明确三包规定,应按照《产品质量法》、《消费者权益保护法》或与经营者之间的约定三包。

依据:《产品质量法》第四十条售出产品有下列情形之一的,销售者应当负责修理、更换、退货;给购买产品的消费者造成损失的,销售者应当赔偿损失:(一)不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的;(二)不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的;(三)不符合以产品说明、实物样品

等方式表明的质量状况的。

《消费者权益保护法》第二十四条:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必

要费用。

电子琴(37键及以上)的折旧费是如何规定的?

答:折旧费计算自开具发票之日起至退货之日止,其中应当扣除修理占用和待修的时间。

依据:《部分商品修理更换退货责任规定》第十三条 在三包有效期内,符合换货条件的,销售者因无同型号同规格产品,消费者不愿调换其他型号、规格产品而要求退货的,销售者应当予以退货;有同型号同规格产品,消费者不愿调换而要求退货的,销售者应当予以退货,对已使用过的商品按本规定收取折旧费。折旧费计算自开具发票之日起至退货之日止,其中应当扣除修理占用和待修的时间。

江城镇侯家沟村李家湾小组;遗失公司公章一枚。特登报作废。

玉溪绿鲜缘电子商务有限公司遗失营业执照正、副本各一本,统一社会信用代码:91530421MA6KG7TR8H,法定代表人:李金才,地址:云南省玉溪市江川区江城镇侯家沟村李家湾小组;遗失公司公章一枚。特登报作废。

昆明市江北建筑有限公司不慎遗失公章一枚,备案号:5301000388537,特登报作废。

注销清算公告

玉溪兴泰商贸有限公司(统一社会信用代码:91530421336576185W)经全体股东作出决议,成立清算组,拟向登记机关申请注销登记,请债权人以见报之日起45日内向本清算组申报债权,逾期未申报的,视为自动放弃权利。

玉溪兴泰商贸有限公司
2018年5月16日

江川瑞丰寄售服务有限公司(注册号:530421100005990)经全体股东作

出决议,成立清算组,拟向登记机关申请注销登记,请债权人以见报之日起45日内向本清算组申报债权,逾期未申报的,视为自动放弃权利。

江川瑞丰寄售服务有限公司
2018年5月16日

玉溪市江川区仁宏物业服务有限公司(统一社会信用代码:91530421MA6K8CHN9L),经股东作出决议,成立清算组,拟向登记机关申请注销登记,请债权人以见报之日起45日内向本清算组申报债权,逾期未申报的,视为自动放弃权利。

玉溪市江川区仁宏物业服务有限公司
2018年5月16日

注销公告

个旧市保和乡和平村长源矿拟向登记机关——个旧市市场监督管理局申请注销,请相关债权单位和个人在公告发布之日起45日内向企业申报,逾期未申报的,视为放弃债权。

个旧市保和乡和平村长源矿
2018年5月16日



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

遗失启事

建水县好风景家私店遗失营业执照正本,统一社会信用代码:92532524MA6MLB1K22,特登报作废。

建水县翰茜宝贝母婴用品生活馆遗失营业执照副本,统一社会信用代码:92532524MA6KMAAD3D,特登报作废。

个旧市保和乡和平村长源矿遗失营业执照正、副本各一本,注册号:53250100002545;遗失组织机构代码证正、副本各一本,代码:91790193-5;遗失国税税务登记证正、副本各一本,证号:云国税字532501917901935号;遗失地税税务登记证正、副本各一本,证号:云国地税字532501917901935号;特登报声明作废。

红河昊邦温泉酒店管理有限公司不慎遗失营业执照正、副本各一本,注册号:532526100019226;遗失行政公章一枚;合同专用章一枚;财务专用章一枚;特登报声明作废。

云南高呈食品有限公司遗失营业执照正本,统一社会信用代码:91532526MA6K1U4K1Q,特登报作废。

弥勒市好好洗车中心遗失税务登记证