

立足主责主业 坚持需求导向 解决 急难愁盼 提振消费信心 市消保委营造 安心 消费环境



又是一年3·15,今年3·15的年主题是 提振消费信心 。中央经济工作会议在部署2023年经济工作任务时,将 着力扩大国内需求 摆在首位,并特别强调 要把恢复和扩大消费摆在优先位置 。加强消费者权益保护,营造安全放心诚信消费环境,是促进消费持续恢复,推动消费朝着高水平、高质量方向发展的的重要支撑。为规范市场秩序,营造更加安全放心的消费环境,2022年以来,市消保委立足主责主业,坚持需求导向,畅通投诉渠道,进一步健全多元化消费纠纷化解机制,全面打响 放心消费在永康 品牌,全市消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度不断提升。

权心权益 直面维权热点 以案说法 化解消费痛点

维护消费者合法权益不受损害是法律赋予消保委的职责使命,也是提振消费信心、激发消费潜力的重要抓手。党的二十大提出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。

经济社会的高质量发展离不开稳定有序的消费环境。2022年以来,市消保委处置消费投诉举报35158件,挽回经济损失225.55万元,在打好消费维权 持久战 的同时,打响了消费纠纷调解工作

攻坚战,为维护消费者合法权益,服务我市经济发展、营造 安心 消费环境贡献消保力量,切实提升了消费者的幸福感和获得感。市消保委从2022年永康十大消保案

例中选取了一些较为典型的消费者权益案例,以此提醒广大经营者依法经营、诚信经营,同时也提醒广大消费者提升自我保护意识,共同营造 安心 消费环境。

新车助力泵漏油 消保委调解退车

【案情简介】

2022年6月10日,消费者邓某向市消保委反映,其在我市某汽车经销商处,花费19万余元购入一辆新车,购入第三天发现该车车底有油泄露的情况。消费者认为,新车未真正上路就发生油泄露的情况,属于严重的质量问题,要求退车。

经调查,商家承认汽车助力泵处有漏油情况,该问题更换零件就能解决,不属于《家用汽车产品修理更换退货责任规定》退车条件范围内。

【处理结果】

经调解,双方达成一致:估算所有因退车行为产生的损失(包括车辆折旧、保险退保等),按照消费者承担40%,经销商承担60%

的比例承担折损费用。

【案例评析】

2022年1月1日国家市场监督管理总局公布实施的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,即汽车三包规定,更全面保障消费者的购车权益,对车辆售前售后、使用、退换等关于消费者合法权益的相关规定更加细化,新增7天免费退换期,规定了7日内因质量问题免费更换或者退货的情形。

广大消费者在购买汽车和日常的用车过程中,应保留好各种文件资料,如4S店出具的发票、历次检修记录等。产生纠纷后,要及时与经营者交涉,合理合法维权,必要时可向相关部门寻求帮助。

附赠商品须保证质量

【案情简介】

2022年1月,市消保委接到多位消费者反映,其购买某品牌净水器赠送的电动自行车是 三无 产品,不但不能上牌,而且还存在严重的质量问题。

【处理结果】

经调查,消费者反映的情况属实。此后,市消保委工作人员与净水器商家和电动自行车厂家进行了数次沟通,终于成功要求电动自行车厂家为消费者提供购车发票,并一次性补偿22位消费者共计8000元。同时,帮助消费者以每组280元的价格在本地电动自行车销售店更换符合要求的电瓶,成功上牌上路。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》中,关于商品质量的要求未排除消费所得的赠品,据此商家应对其赠品质量负责。同时,《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第十三条也对赠品质量作出规定:经营者提供的赠品或者免费服务,应当符合质量要求,赠品或者免费服务的质量存在瑕疵的,应当向消费者事先说明。

本案中,商家向购买净水器的消费者赠送电动自行车,那么商家应对该赠品的质量负责,保证电动自行车质量符合相关国家标准。

使用消费券买到问题家电 退货退款8500元

【案情简介】

2022年2月9日,消费者金某在我市某商场购买了一台售价为9000元的热泵滚筒干衣机,并使用 永康家电消费券 抵扣了500元。次日,店方送货上门并安装好。金某当天使用后发现,该机的顶盖、滚筒的外壁和左右两个角的地面上都有残留的水,而且衣服还烘不干。

2月12日,商家为金某换了货,但新干衣机同样存在漏水和烘不干衣物等问题。金某要求退货遭拒,遂投诉到市消保委。

商家称,金某使用了消费券、享受了500元 家电消费政府补贴,因此无法退款。

【处理结果】

市消保委调查后认为,给消费者提供质量合格的商品,是生产者 and 销售者应尽的法定义务。因该机质量问题导致退货,责任不在消费者,商家不应要求消费者承担因此产生的损失。在厂家已经鉴定退机的情况下,消费者要求该店退货退款,应该予以支持。

经调解,该店退给消费者金某退机款7800元,加上此前双方同意已

退的700元,总共退款8500元。

【案例评析】

消费者申领使用政府发放的消费券时,要注意它与商家(打折)优惠券是否可以叠加优惠、是否有相关限制性条件。

要在支持消费券商家中优中选优,建议优先选择 放心消费单位 商家,事先约定违约责任,降低消费风险。

谨慎选购新款式、新规格、新型号的耐用家电商品,依法把握三个维权时间节点:

消费者购买电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品,正常使用出现质量问题的,自接受商品之日起7日内,可以主张退货;15日内,可以主张换货;6个月内,发现瑕疵发生争议的,依法由厂商承担有关瑕疵的举证责任。

相关品牌厂家和商家要规范生产经营行为,保证商品质量,依法履行三包义务,不打折扣不缩水、不找借口不拖延,准确理解政府相关消费券政策,及时处理消费者投诉,把政府惠民举措落到实处,切实维护消费者合法权益。

新购手机售前激活 消保委助力获补偿

【案情简介】

2022年10月12日,消费者贺某在我市某卖场,花1.35万元购买了一部原价1.3999万元的新款手机。几天后,他发现该机于购买前几日就已激活,手机厂家赠予消费者的800元补贴优惠也已被领取。贺某认为,该机是二手手机,要求商家三倍赔偿不成,遂向市消保委投诉。

商家承认该机在销售前就被激活,但承诺绝非二手手机。手机被提前激活的原因,是手机厂家搞活动,店员为完成公司激励任务,提前将未销售的手机进行激活,以此领取补贴。这是个别店员的擅自行为,我们也不知情。商家向贺某表示歉意,同意退货退款并给予一定补偿。

【处理结果】

市消保委调查后认为,商家聘用的店员销售已激活的手机,并且

私自拿走厂家给予消费者的优惠而未告知,不仅侵害了消费者的知情权,也损害了本应属于消费者享受的购机优惠权益,商家应该承担相应的责任。

经调解,商家最终同意补偿消费者两部另一款同品牌手机,价值14998元。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第二十条规定,消费者享有知情权,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或引人误解的宣传。

消费者购买有激活功能的手机时,应现场要求商家进行查验,发现问题及时咨询,同时要认真检查外观、配件、质量合格证、三包凭证等材料信息,并要留存好发票等票据,以便出现问题时及时维权。