



国际消费者权益日

近年来,咸宁市市场监督管理局坚持以打造人民群众安心、放心、舒心的消费环境为目标,顺应消费维权新形势,创新消费纠纷处置新机制,推进消费维权建设,推进消费者权益保护工作,服务经济高质量发展,取得显著成效。

1 创新方式 建立“多元化”调解机制

2023年8月15日,姚女士花799元在咸宁某商场购买了1件品牌服装,回去觉得不好看,想要退货被商户拒绝。遂通过12315平台线上投诉,由于该购物广场是ODR企业,投诉信息立即被分派到商场,工作人员及时与其沟通协商,并进行了退货处理,姚女士对足不出户就将问题解决赞不绝口。

这个案例,只是咸宁市建立多元化解机制运行的一个缩影。近年来,市市场监管局主动作为,创新工作方式,建立消费纠纷多元化解联动机制,一是将12315与12345并线后全面兼容互通,形成了“一条热线分流,一个中心服务,一套流程处理”的消费者投诉大平台;二是构建消保机构、12315指挥中心、消委会的“三消”联动消费维权工作机制;三是创新推出“投诉中找案源、线索中查违法、查处中维权益”“两置”维权新模式;四是建立健全“消费维权服务站、消费维权工作室、消费纠纷人民调解委员会、消费者权益保护工作联席会议制度、线上线下消费纠纷多元化解”等五位一体的消费维权工作机制。

2023年,市市场监管局聚焦食品、药品、特种设备、企业开办、知识产权、消费维权等六项市场监管工作,进入机关、社区、乡村、校园、企业、家庭等六个区域,扎实开展市场监管“六进六”实践宣传活动,动员全社会力量共同做好消费者权益保护,有力营造了良好的消费环境。

2 三调衔接 提供“菜单式”调解服务

在崇阳县市场监管局12315投诉举报中心,63岁的退休党员吴飞被崇阳县人民调解委员会返聘,每天忙忙碌碌,工作劲头不减当年,被当地消费者称为“消费者的贴心人”。2023年12月10日,徐女士缴费2万元入住某月子中心,因小孩生病在该月子中心只住了7天,剩余9天没住想要退回(9天未住)8000多元与2000元押金遭拒。通过崇阳县人民调解委员会组织双方现场依法调解,被投诉方同意退款8230元(退款6230元及押金2000元)。

2023年,我市各县(市、区)市场监管部门先后组建了消费纠纷人民调解会,返聘懂法律法规、业务能力强的退休老党员,组建退休党员消费维权先锋队,打造“党建+人民调解”特色品牌。一是织牢组织网,深化“诉调”联动。推进“12315”行政调解与人民调解对接机制建设,聘请退休人员,组建消费纠纷人民调解委员会,配备消费争议纠纷工作室、和解室、调解室、仲裁室和执法室。二是织牢监管网,深化“行调”联动。坚持消费投诉案行政查处与人民调解联动衔接,充分发挥“12315、12345联动”机制,调解好复杂、疑难纠纷,降低矛盾激化可能性。同时,加大对故意侵害消费者合法权益的“诉转案”力度,进一步加强行政立案执法力度,对经营者违法行为形成震慑。三是织牢服务网,深化“访调”联动。围绕“无信访积案县”创建,推进“专职+专业”人民调解专职队伍建设,落实专职人民调解员基本薪酬和“以案定补”,保障人民调解员待遇,加强与政法委、信访、司法等部门联动,依法做好政策法规宣传,为当事人提供专业、优质的“菜单式”调解服务。

3 集中处置 打造“专业化”调解品牌

2023年3月20日,通城县四庄乡王女士通过通城县市场监管局12315投诉举报中心解决了其购房纠纷,赞不已,并委托其公公送来一面写有“热情服务为民解忧”的锦旗。

2023年3月15日,王女士到通城县市场监管局12315投诉举报中心现场投诉,请求帮助其退回5万元订金。2023年3月17日,调解员到某房产售楼部,组织双方当事人现场调解,认定购买人预付款为订金,不是定金,退还5万元现金。

基层消费纠纷处置的难点、痛点、堵点在哪?人少事多,难以应对,消费投诉举报层出不穷,消费纠纷处置专业化程度不高。怎么办?

2023年,通城县创新工作方式,实行城区消费纠纷集中统一多元闭环处置,打造维权联动品牌,真正解决民生消费问题。

一是整合资源,建立城区“五室”闭环处置机制。县市场监管局整合12315、12345、湖北315在线和解平台资源,在12315投诉举报中心设立消费纠纷和解室、消费维权工作室、消费纠纷人民调解室、消费纠纷仲裁室、消费维权执法室等“五室”,统一归口集中处置城区消费纠纷,推进城区消费维权“一窗口受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决、全过程管理”。

二是疏通渠道,建立一张网消费调处机制。重点疏通12315消费投诉、12345市民热线、消委315消费投诉、人民调解、消委基层分会五条渠道,构建“登记、分办、办理、督办、监督”维权调处机制,高效化解消费纠纷,提高消费者满意度。

三是优化流程,提升规范调处新水平。首先,优化“五室”工作流程,建立健全“和解—消费维权—调解—仲裁—执法”五室工作流程,形成“登记、转办、处置、反馈”的多元闭环处置机制,实现“纠纷妥善化解,诉求有效解决,违法行为坚决查处”的良好局面。其次,优化制度规范建设流程,全面加强组织、工作、制度、流程四个规范化建设,做到场所建设“四个统一规范”(即名称统一规范、标识统一规范、程序统一规范、文书统一规范),建立一整套集中统一多元闭环处置城区消费纠纷的工作制度,确保消费纠纷调解有标可依、有章可循。然后,优化归档管理流程,根据“一案一档”的原则,统一档案管理标准,及时收集、整理、保存好消费者投诉材料档案,做到应归尽归、应收尽收,力求简单明晰,层次和类别一目了然,确保有章可循、有据可查。最后,优化信息分析处置流程,将所有消费纠纷案件及时录入案件信息数据库,以“库”为基,通过分类、统计,分析案例信息,对某片区、某领域或某一时期的消费纠纷高风险点进行预测,制定科学有效的风险防控措施和预警处置机制,提前采取针对性化解举措,做到早发现、早介入、早化解。

策划/组稿:咸宁市市场监督管理局



咸宁市2023年纪念“3·15”国际消费者权益日启动仪式

咸宁市2023年消费维权十大典型案例

咸宁市市场监督管理局 建立多元调解机制 营造放心消费环境

◆案例1:咸宁市市场监督管理局高新区分局调处未成年人网游充值案

2023年12月,咸宁市市场监督管理局高新区分局接到12345转办工单,称其家中孩子刘某(已满13周岁),在武汉找好铺网络科技有限公司咸宁分公司游戏充值2500元,家人发现后立即联系该公司客服要求退款,对方不予退款,特来电投诉求助。

经核查,刘某确为13周岁,自己通过注册游戏账号玩传奇私服游戏,由于游戏升级需购买装备,遂用自己的压岁钱进行了充值。依据《民法典》第十九条、第一百四十五条规定,刘某为限制民事行为能力人,实施除了纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事法律行为以外的其他民事法律行为,需由其法定代理人同意或者追认后才有效。经调解,该平台全额退还了充值费用,并对游戏账号进行封存。

◆案例2:通城县市场监管局查处通城县源海森信息技术咨询服务利用短视频教学虚假宣传案

2023年6月14日,通城县市场监管局陆续接到周女士等10人投诉。经查,通城县源海森信息技术咨询服务有限公司通过抖音平台宣传并招收学员,承诺一对一教短视频剪辑,送课程软件,每天有八十元的收入,一个月可赚八千元,三个月赚到三万元并且抖音给予二十万的流量,30天内随时退款,结果均未实现,投诉人均缴纳了2950元的培训费用。当事人的行为涉嫌违反《中华人民共和国广告法》第二十四条第(一)项的规定。

2023年7月11日,依据《中华人民共和国广告法》第五十八条第一款第(六)项的规定,通城县市场监管局责令当事人停止违法行为,并对当事人作出罚款1万元的行政处罚。督促当事人在2023年8月1日终止网上授课培训活动。

◆案例3:赤壁市市场监管局查处厦门安踏服饰有限公司赤壁宝成路第二分公司使用格式条款免除自身责任、侵害消费者权益案

2023年4月11日,赤壁市市场监管局在日常监督检查中发现,赤壁市厦门安踏服饰有限公司赤壁宝成路第二分公司店内销售的安踏品牌运动鞋鞋盒上标注有:自购鞋之日起,硫化鞋、凉鞋鞋“三包”期为一个月,其余运动鞋及休闲鞋“三包”期为三个月;本公司不实行三包情形:标明“处理品”“等外品”或“B品”等内容。当事人的行为涉嫌违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第(一)项的规定。当事人利用格式条款排除或限制消费者权利,减轻或免除自身责任,侵害了消费者合法权益。

依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条的规定,赤壁市市场监管局依法对当事人作出罚款5000元的行政处罚。

◆案例4:嘉鱼县市场监管局查处嘉鱼首沃和润家购物广场有限公司计量违法案

2023年11月14日,嘉鱼县市场监管局接到熊女士举报,称她在嘉鱼县和润家超市购买白砂糖,发现在两台电子秤上称出的价格不一样,遂向市场监管部门举报。

经查,该超市用于结算的电子秤共23台,其中一台新购未检,其余22台超期未检,消费者所购的商品贸易结算值与销售商品实际值不一致,贸易结算值为0.524千克,实际值为0.461千克,负偏差为63克,超过了《零售商品称重计量监督管理办法》规定的实际重量值与贸易结算重量值之差不得超过商品的负偏差5克的规定。当事人的行为涉嫌违反《中华人民共和国计量法》第十六条、《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第(九)项、《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条的规定。

依据《中华人民共和国计量法》第二十六条、《商品量计量违法行为处罚规定》第五条的规定,嘉鱼县市场监管局依法责令当事人限期改正,并作出罚款20500元的行政处罚。经工作人员调解,该超市赔偿消费者损失500元。

◆案例5:通山县市场监管局查处通山县臻御烟酒行未按规定查验供货信息案

2023年7月16日,通山县市场监管局接到胡某投诉举报,称其在通山县臻御烟酒行花费1600元购买了2瓶“奔富”407进口红酒,后发现进口商名称信息存在问题,遂进行投诉举报。

经查,当事人无法提供供货者的食品经营许可证和相关证明文件,当事人的行为涉嫌违反《中华人民共和国食品安全法》第五十三条的规定。应当依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第一款第三项的规定进行处罚,依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十二条规定,鉴于当事人违法行为轻微,未造成社会危害后果,并积极配合调查取证,符合从轻或者减轻行政处罚的情形,通山县市场监管局责令当事人改正,对当事人作出罚款1600元的行政处罚。经工作人员调解,当事人向消费者赔付3600元。

◆案例6:嘉鱼县市场监管局查处湖北新嘉园物业服务服务有限公司未按规定标准收费案

2023年12月,嘉鱼县市场监管局接到投诉称所住小区的湖北新嘉园物业服务服务有限公司未按政府定价标准收取物业费,政府规定的收费标准为:小高层(7-18层)每月收取1元/m²,而物业一直按照每月1.2元/m²的标准收取物业费,要求退还多付价款。

经查,发现该小区业主2017年4月1日与该小区物业公司签订《物业服务合同》,在该小区开展前期物业管理服务至今,收取业主物业费的标准为合同约定标准。当事人于2015年12月22日取得《中华人民共和国物业服务企业资质证书》(资质等级三级),依据《关于嘉鱼县住宅小区前期物业服务等级收取及有关事项的通知》(嘉价费(2018)2号)文件规定,当事人应按政府定价标准收费,而当事人擅自制定高于政府定价的收费标准收取物业费,致使小区业主多付款188728.52元。当事人的行为涉嫌违反《价格违法行为行政处罚规定》第九条第(三)项的规定。

依据《价格违法行为行政处罚规定》第九条、第十六条的规定,嘉鱼县市场监管局责令当事人限期退还多收价款,作出对逾期未退还业主3081.26元予以没收,并罚款50000元的行政处罚。

◆案例7:赤壁市市场监管局化解使用过期护肤品纠纷案

2023年5月15日,赤壁市市场监管局接到刘女士投诉,称其于2023年4月13号在赤壁市百莲凯美容店充值5000元做面部护理后出现面部红痒,并逐渐出现轻度水肿,前往医院皮肤科进行检查,医生诊断为过敏性皮炎、花斑癣。消费者称无过敏史,怀疑使用面护产品有问题,遂前往美容院查看,发现产品有效期为2023年1月5日,已过期。经调查,情况属实,刘女士向工作人员提供了过期护理产品、消费转账记录、门诊病历、就医收费票据等有效证据材料,该美容店对刘女士提供的材料无异议。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定,当事人侵犯了消费者的人身财产安全权。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条、第四十九条的规定,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。经调解,商家同意退还刘女士皮肤护理费5000元,并赔付医疗费、护理费、交通费、误工费合计6700元,为消费者挽回经济损失11700元。

◆案例8:通山县市场监管局化解预付款退款纠纷案

2023年2月10日,通山县市场监管局接到陈女士投诉,称其于2020年1月,在通山县通羊镇佳宝孕婴游泳馆办理了价值900元的充值卡,可游泳30次,已使用了10次。投诉当天被告知该卡已过期,无法使用。陈女士表示办卡时店员未告知此卡有使用期限,也未提前收到关于该卡即将到期的短信或电话提示。

经工作人员调查核实,情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条的规定,该游泳馆侵犯了消费者的知情权,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,其中就包含经营者应向消费者提供商品的有效期、售后服务等有关情况,而商家并未提供。依据《湖北省消费者权益保护条例》第十二条第三款的规定,预付款设定有使用期限的,有效期满时消费者可以要求续期或者按照约定退款,经调解,该游泳馆退还卡内余额600元。

◆案例9:赤壁市市场监管局云调解老年人网上购物退款案

2023年12月11日,赤壁市市场监管局接到李女士投诉,称其通过微信平台在福建省津合元健康科技有限公司购买了价值1万元的保健品,服用2瓶后,身体出现过敏反应,停用后过敏症状消失,但李女士不敢再次服用该保健品,并要求退款。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条的规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条的规定,消费者享有依法获得赔偿的权利,由于李女士只要求退款,经工作人员多次与该公司业务人员的沟通与协调,该公司退还1万元货款。

◆案例10:嘉鱼县市场监管局化解美团购票纠纷案

2023年4月30日,嘉鱼县市场监管局接到刘先生投诉,称其在美团平台订购了4张嘉鱼县光年城堡庄园15元/人的学生票,后被工作人员告知学生票不能使用,需现场购票,价格为50元/人。经查,该景区负责人称其景区在半月前就已告知美团总部取消学生票,美团平台一直没有办理,因该庄园工作人员疏忽,并未发现美团平台没有及时更正链接,导致纠纷的产生。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,商家侵害了消费者的知情权,经调解,美团平台退还购票金额,该庄园免费赠送4张观影票以表歉意。