

激发消费活力依靠法律维权

高州去年为消费者挽回损失逾20万

茂名晚报 记者黄楚凡 通讯员周浪 今天是“3·15”国际消费者权益日,今年的消费年主题是“激发消费活力”。在经济加快发展消费日益旺盛的社会环境中,我市各级消委会依法保护消费者权益做了大量工作。高州市消委会2023年共受理消费者投诉4794件,解决4794件,挽回经济损失24.0727万元。根据投诉性质,主要集中在售后服务、合同问题、产品质量等方面,其中商品类和服务类占比最重。下面就高州市消委会去年出色处理好的几种消费案例进行解读警示,以飨读者。

向未成年人售卖手机

【案情简介】4月9日,市民李女士反映其侄女李某某瞒着监护人,私自到高州市某电信经营部购买一台VIVO Y3手机,监护人发现后将手机没收,其侄女又结伴堂弟一起到该经营部再次共同购买同款手机两台,合计到该经营部购买同款手机三台,人民币价值2994元,市民多次与商家协商退机退款均无果,遂投诉至消委会。

【调解过程及结果】消委会接诉后,组织涉事双方协商。李女士的儿子及其侄女属于限制民事行为能力人,涉事共三台手机价款合计达2994元,属于大额消费,两位未成年人购买该手机显然超出自我认知、自我把控范围,应当由其监护人代理或者追认同意,未征得监护人追认同意购买手机的行为属于无效民事行为。经调解,最终达成一致意见:商家对市民所监护的未成年人新购买的一台按原价920元回收,另两台按每台450元回收,市民表示满意,不再追究商家任何责任。

【案例点评】未经未成年人的监护人追认,向未成年人出售手机商品是一种不道德和非法的行为。这种行为可能会对未成年人造成不良影响。首先,这种行为违反了法律的规定。根据我国法律规定,未成年人的监护人有权利保护未成年人的合法权益,包括保护他们的身心健康、学习和发展等方面。如果经营者未经监护人追认向未成年人出售手机商品,可能会对未成年人的身心健康造成不良影响,这是不合法的。其次,这种行为也会对未成年人造成不良影响。手机是现代社会中非常重要的工具,但同时也存在很多负面影响。如果未成年人没有得到监护人的同意就购买手机,可能会影响他们的学习、生活和社交等方面,甚至会对他们的身心健康造成不良影响。因此,应该坚决反对这种行为,并呼吁社会各界共同努力,加强对未成年人的保护和教育。同时,家长也应该加强对孩子的监管和教育,及时了解孩子的需求和行为,避免他们受到不良影响。商家向未成年人出售手机商品的行为应该得到有效的监管和打击,相关部门和商家应该共同努力,采取多种措施,保护未成年人的权益和利益。

门和商家应该共同努力,采取多种措施,保护未成年人的权益和利益。

产品性能承诺

【案情简介】2月18日,消费者张先生在高州市某门业,购买了6扇钛合金房门(价值:每扇850元,共付定金2000元),商家承诺:所有钛合金房门都是没有磁性。3月13日,消费者收货后,通过磁贴进行测试发现房门有磁性,消费者认为货不对版,多次与商家协商退货退款均无果,遂投诉至消委会。

【调解过程及结果】消委会接诉后,组织涉事双方协商。经过调解,最终达成一致意见:商家向消费者退还定金2000元并补偿500元,消费者退还6扇钛合金房门商品,消费者表示满意,不再追究商家任何责任。

【案例点评】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经营者应对自营商品的质量、性能、用途等有充分的认识,应当对消费者的询问作出真实、明确的答复。经营者对产品性能的承诺是一种常见的商业实践,旨在向消费者提供有关产品性能和质量的信息,并确保产品符合相关标准和法规的要求。经营者对产品性能承诺是一种责任和义务,必须基于真实、客观、可验证、可靠和可持续的原则来做出承诺,以维护消费者的权益和利益。

售后服务

【案情简介】4月,梁先生在高州市某手机店,购买了一台价值8300元的手机,6月,梁先生发现手机摄像头存在质量问题,将手机拿回店铺进行维修,直到9月,该手机已维修了两次,但仍然无法处理好摄像头问题,梁先生曾向商家反映要求换机,商家要求梁先生等候处理结果,但一直未见回复,多次与商家协商退货退款均无果,遂投诉至消委会。

【调解过程及结果】消委会接诉后,组织涉事双方协商。经过调解,最终达成一致意见:商家为消费者的手机商品作保修处理,并延长该手机商品保修期三个月,消费者表示满意,并于10月15日取回手机商品继续使用,不再追究商家任何责任。

【案例点评】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,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。根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》在三包有效期内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障,经两次修理,仍不能正常使用的,凭三包凭证中修理者提供的修理记录,由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的移动电话机主机。经营者要重视商品售后服务,维权消费者合法权益。这是商业活动中至关重要的一环,也是提升消费者满意度、建立良好商业信誉的关键。经营者应确保提供优质的商品售后服务。消费者购买商品后,可能会遇到各种问题,如产品质量问题、使用过程中出现的问题等。对于这些问题,经营者应积极解决,提供无障碍的退换货服务、专业的维修保养支持,以保障消费者的合法权益。不能出现推诿、拖延或拒不解决问题的情况,这不仅会损害消费者的利益,更会影响经营者的商业信誉。

中至关重要的一环,也是提升消费者满意度、建立良好商业信誉的关键。经营者应确保提供优质的商品售后服务。消费者购买商品后,可能会遇到各种问题,如产品质量问题、使用过程中出现的问题等。对于这些问题,经营者应积极解决,提供无障碍的退换货服务、专业的维修保养支持,以保障消费者的合法权益。不能出现推诿、拖延或拒不解决问题的情况,这不仅会损害消费者的利益,更会影响经营者的商业信誉。

配镜服务

【案情简介】12月26日,消费者梁先生的孩子在某视光中心配镜,店测结果近视200度,散光25度,当晚决定配镜,消费3459元,次日到人民医院做检测150度,认为商家技术差,当晚到该店要求退款,多次与商家协商退货退款均无果,遂投诉至消委会。

【调解过程及结果】消委会接诉后,组织涉事双方协商。经过调解,最终达成一致意见:该配镜中心同意退回2500元给消费者,消费者表示满意,不再追究商家任何责任。

【案例点评】《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定:“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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”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。”配镜服务是指为消费者提供眼镜选配的一系列服务,是保障消费者视力健康的重要行业。常规眼镜店验光验配流程不够严密、规范,可能导致度数不准,反而引起近视加速加深。配镜请选择到正规医院眼科或口碑良好的正规眼镜店,经专业验光员验光,挑选适合自身眼部生理结构的镜框和镜片。定期复查视力,视力变化请及时更换调整重新配镜。佩戴眼镜后,依然要注意用眼科学与卫生,避免视力进一步恶化。

提醒:保留证据拿起法律武器维权

高州市消费者委员在此提醒广大消费者,无论消费者选择何种形式的消费,都应注意保留相关凭证。相关购物凭证是消费者在与经营者产生纠纷时维权的有力证据,消费者在消费交易过程中要有自我保护意识。在消费时要注意保留好相关收据、购物凭证、支付凭证、物流信息以及各种聊天记录等,作为维权证据。同时保持理性消费,头脑清醒,谨防新形式的消费陷阱。一旦发生消费纠纷,消费者与商家不能协商一致,可通过拨打12315、12345进行投诉举报,也可以通过全国12315平台在线进行投诉举报,依法维护自身合法权益。

激发消费活力 再绘美丽茂名

200行业代表上诚信教育第一课

茂名晚报 记者黄楚凡 通讯员李珊 在“3·15”消费者权益日来临之际,3月14日下午,茂名市场监督管理局和市消委会组织食品保险房产等知名行业代表约200人,集中在市消委会会议室参加诚信教育学习,上好激发消费活力,共建诚信茂名年内第一课。

昨日下午,在市市场监管局龙湖办公区九楼会议室,茂名市200多位多行业经营者代表正在认真听课。主讲者是市消委会秘书长廖党。他从“激发消费活力 共建诚信茂名”主题出发,先让代表观看诚信教育宣传片,再为企业上诚信教育课。要求经营者依法保障消费者安全权、知情权、选择权、公平交易权、人格尊严与个人信息保护等主要权利,以及经营者依法履行义务,如法定与承诺、商品或服务瑕疵与缺陷、“三包”规定、格式条款限制、无理由退货制度、经营者连带责任和惩罚性制度等等。

通过演讲、案例等授课内容和形式,教育和引导企业要学法守法,如何根据自身行业特点做到诚信经营。讲课内容生动,切合实际,所述每件事就发生在自己身边,使参会者感同身受,不时点头赞许。

茂名市消委会倡议广大经营者,弘扬诚信经营之风、打造放心消费在茂名的好口碑,从我做起,坚持不



扫一扫看视频



行业代表认真听课。茂名日报社全媒体记者 李颜东 摄

懈,以诚信经营、优质服务吸引消费者,不断优化消费环境,激发消费活力,为茂名经济高质量发展作出更大贡献。

拍卖公告

受委托,我公司定于2024年3月22日9时30分在高州市府前路57号高州市公共资源交易中心拍卖厅公开拍卖:

位于高州市东方市场第二、三层房屋5年租赁权,分4宗拍卖,每宗房屋租赁范围建筑面积约512㎡~8000㎡不等,每宗标的的起拍价为6144元/月~9600元/月不等(保证金20万元~120万元/宗不等)。

有意竞买者请于2024年3月21日17时前,将保证金汇入指定账户(账号可联系我获得,以款到账为准,汇款人名称须与竞买人名称一致,保证金须以转账形式划入,不得以现金存入)。竞买人须在拍卖会当天8时30分至9时30分携带银行转账回执、有效证件(单位的须持单位证照文件及授权书)到拍卖会会场办理竞买登记手续。

展示时间:自公告之日起(电话预约)

展示地点:标的所在地

详情咨询:0668-2936219、18938350831

公司地址:茂名市官山三路168号201室

茂名市裕海拍卖有限公司