

提振消费信心,促进消费升级

2022年,嘉定区消费者权益保护委员会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习领会党的二十大、十九大和十九届六中全会精神,在区委区政府的领导下,在市消保委和区市场监督管理局的指导下,结合中消协“共促消费公平”的年主题,不断加强队伍建设,积极履行“我为群众办实事”职责;加强社会监督,竭力守护消费安全;支持消费诉讼,积极推进消费纠纷多元化解机制;约谈涉诉企业,共商消费热点问题;加强消费维权宣传,普及消费维权意识;学习并开展新版《上海市消费者权益保护条例》培训,紧跟最新消费要点。

2023年,区消保委将围绕今年“国际消费者权益日”的主题——提振消费信心,立足主责主业,推动消费者权益保护协同共治,打造更加安全放心消费环境;坚持需求导向,顺应消费需求多元化趋势,推动消费供给提质升级,促进高质量发展;坚持问题导向,解决“急难愁盼”,推动消费提质升级,着力解决影响消费信心的难点堵点问题,让消费者敢消费、能消费、愿消费,消费过程更加安全放心、便捷舒心,从而实现提振信心、促进消费的目标。



押金拿不回,区检察院支持诉讼

日前,区消保委联合区检察院共同对一起支持起诉案件组织开展调解工作。

消费者王先生向区消保委反映购车合同中押金的问题:合同上注明了消费者上好牌照后,其所付的8000元押金可以退还,现汽车销售公司不履行约定,坚持不退押金。汽车销售公司告知区消保委:消费者拿到了8000元政府补贴,公司先前已告知过消费者这件事,认为消费者拿到了这笔同等金额优惠,故不予退还押金。

关于汽车销售公司所说的8000元政府补贴,消费者表示自己是在提车后才从4S店得知有这件事,对补贴的事情一开始并不知情,补贴与押金也完全没有关联。随后消费者提供了

相关合同扫描件以及与公司工作人员聊天记录。

区消保委在核实了王先生提供的证明材料并与汽车销售公司多次沟通未果后认为:第一,汽车销售公司未按照约定履行义务,违反了《消费者权益保护法》第十六条规定中的经营者应诚信经营、保障消费者的合法权益;第二,汽车销售公司对于消费者要求退还押金的诉求无理拒绝、将押金与政府补贴混为一谈,违反了《消费者权益保护法》第十一条规定中消费者对于财产损害所享有依法获得赔偿的权利;第三,该案考虑到经营者对于押金定义的不合理、不规范行为,明显侵害消费者合法权益的行为,有必要根据《消费者权益保护法》第三十七条、《上

海市消费者权益保护条例》第四十六条规定,履行消保委应尽的公益性职责,对汽车销售公司采取法律手段,通过支持消费者提起诉讼的方式治理其侵权行为。

消费提示:该案是今年区消保委与区检察院签订《关于共同做好支持消费者起诉工作的若干意见》后,首例由消保委移送线索,当事人申请检察机关支持起诉案件。为维护消费者合法权益,促进销售方规范经营,推进法治化营商环境建设,区消保委联合第五检察部通过对案件分析研究,明确争议焦点,多次组织双方开展释法说理、缓解矛盾等工作,最终促使双方当事人达成庭外和解,消费者王先生拿回了属于自己的8000元押金。

戒指戴了一天就坏了,能退吗?

消费者赵小姐来电投诉,在某商场珠宝柜台购买了一枚金戒指,佩戴一天后戒指就有损坏,找到商家要求退货,商家拖延处理。

区消保委接到投诉后,立即与商家负责人沟通,消保委工作人员指出根据《上海市黄、铂金饰品消费争议解决办法》第七条的规定:黄、铂金饰品自销售之日起七日内发生以下质量问题,消费者可以选择修理、换货或退货。退货时销售者应当按发票价格一次退清货款。(一)黄、铂金饰品夹杂或重量不足的;(二)黄、铂金饰品的外观有砂眼、暗缝或断裂的;(三)因结构缺陷而影响正常使用的;(四)黄、铂金饰品的表面漏镀、挂渍、挫刮痕、锤痕影响外观的;(五)手镯类装配失灵、结构不牢固,影响使用的;(六)经法定授权

部门鉴定为不合格商品的;(七)法律、法规、规章规定,应当为消费者退货的其他情形。

区消保委指出,商家卖出的金戒指一天就发生损坏,属于“因结构缺陷而影响正常使用的”,商家理应向消费者退货处理。商家表示同意退款,消费者表示认可。

消费提示:购买黄金饰品时须注意:一、黄金首饰质地都比较软,日常佩戴中要注意避免磕碰,黄金压一下就会变形,所以尽量不要购买空心或镂空的款式;二、现在市面上有很多一口价黄金首饰,这种黄金首饰通常款式比较新颖,但它的价格通常要高于按克计算价格的黄金首饰,在回收换购时,一口价的黄金首饰通常却要按克来换算,容易造成损失。

医美项目多,选择须谨慎

消费者朱女士来电投诉,其在金沙江西路某美容机构做了超皮秒项目,后发现皮肤损坏,联系对方修复,对方拒绝,双方交涉未果。

朱女士表示,在做超皮秒项目时,没充分了解这家机构的资质情况。结果皮肤损坏找对方修复时,又发现对方更换了老板,现在的负责人也不予

处理。之后通过多方了解,得知这家机构并没有医美资质,后通过司法途径解决此事。

消费提示:随着生活水平日益提高,人们对美的追求越来越多,但必须选择有资质有许可的美容医疗机构。此外,对于医生的建议和医生个人素

质及审美要求,也可作为选择机构参考的必要因素。区消保委提醒广大消费者,尤其是正准备通过医美改变自己的爱美人士,如需要真正了解一家机构是否具有相应许可,可通过国家卫健委官网查询资质,找到“医院执业登记”入口,输入所在省份和机构名称进行查询。

“预付款”“定金”之差别

消费者刘先生2021年11月份在某公司订购了一辆车,支付了5000元预付款。之后由于个人原因提出退款,商家一直拖延不退款,消费者无奈之下拨打了“12315”投诉。

区消保委接到投诉后,立即联系刘先生核实情况。首先核实支付的钱款是什么?消费者明确告知是预付款并非定金,并且商家也是同意退款的,但自己一直未收到钱。

区消保委之后联系商家了解情况,并明确告知商家,消费者支付的是预付款并非定金,是可以退款的。商家告知区消保委,自己已同意退款给消费者,但之前因为疫情防控等原因,退款流程走得很慢,会再次和公司沟通,并且催促公司尽快安排退款。3日后,消费者来电告知区消保委,退款已经收到。

定金和预付款两者性质不同、作用不同、效力不同、支付方式不同。《中华人民共和国民法典》第五百八十六条规定:债务人履行债务的,定金应当

抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定金。而预付款的目的在于以率先支付一定款项作为合同履行的诚意,或者将这一数量的款项作为合同履行所需资金的一部分。预付款在合同无效或者出现违约事由时,退还相同数额即可,不具有惩罚的性质。

消费提示:在我们的日常生活中,购车、购房、买家具等都会遇到支付定金、订金、预付款、意向金等情况,消费者要清楚明白自己支付的是哪一种“金”,并非常清楚每一种“金”代表的含义是什么,然后在索要消费凭证的时候,也要体现出来支付的是何种“金”。一旦发生一方违约的事情,也就能知晓违约责任是什么。如果商家不履行约定,可以找相关部门投诉、举报来维护自己的权益。

充值闹乌龙,操作须谨慎

山西大同的消费者吴先生投诉称:其通过某公司网站进行了话费充值,但是话费一直没有到账,公司却称费用已到账,与公司交涉未果。

那么问题出在哪里呢?根据双方提供的充值凭证,区消保委经仔细核对,终于发现了问题。原来消费者的手机号末位是6268,而公司订单显示是6298,其他信息均正确。由此可见,是消费者自己在输入手机号时操作失误。

区消保委联系消费者向其解释了问题所在。消费者又表示自己打过被充值号码的手机,但对方不承认。区消保委告知他,无法处理由消费者自己失误造成的损失。

根据《消费者权益保护法》第四

条:“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”及第十六条:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”

区消保委认为,本案中经营者已经尽到了义务,而消费者在明知是自身原因造成了损失还要求退款,其诚实信用度需打折。

消费提示:网上交易充值话费时

应注意:一、选择有资质的话费充值平台,这样的平台比较靠谱。有的平台都是打着优惠来吸引用户的,其实资源不多,所以充值的成功率很低;二、正常充值话费几分钟就可以到账了,慢一点就是十几二十分钟,所以要是到账很慢的平台就需要注意了,风险是比较高的;三、购买有较大优惠的手机充值卡前,应事先向卖家问清楚优惠的具体情况,避免充值后获得的优惠名不副实;四、尽量不要通过非正规渠道购买手机充值卡,由于没有正规的支付手段和信用制度,非常容易受骗;五、输入号码时仔细核对无误后再确认充值,以免造成损失;六、保留好凭证,权益受损时,及时向相关部门投诉。