



做个“奥特曼”勇士

“叔叔,我的奥特曼胳膊动不了了,他怎么打怪兽保护我们呀?”一天早晨,一个稚气的小女孩挽着妈妈的手来到投诉举报中心,对工作人员凌捷说道。

4月底,凌捷调到区市场监管部门投诉举报中心工作。为了适应这份工作,他每天挤出时间恶补各种知识。女孩的妈妈向凌捷解释说:“前天女儿生日买了一个电动奥特曼玩具,回家玩了一会后奥特曼的胳膊不会动了。找老板想解决问题,可他不承认,说是孩子掰弄坏的。孩子过生日的礼物意义不同,请你们帮忙维权。”看着小女孩圆鼓鼓的大眼睛闪着泪花,凌捷对她说:“叔叔答应你,肯定把奥特曼的胳膊弄好,让他保护地球、保护我们。”

送走了这对母女,凌捷立即赶往现场询查事由,商家称奥特曼电动玩具已经卖了将近两天,说不定就是孩子弄坏的。“这个有可能,但也不排除产品质量问题。”凌捷边说边检查货架上同款同价的奥特曼电动玩具,“这批奥特曼电动玩具的供货方营业执照、质

量合格报告、售出消费单据都有吗?拿给我看看。”店主一愣,不停地翻着面前的抽屉,嘴里喃喃着:“奇怪,我记得放这儿的,哪儿去了……”“别翻了,你根本就没有留存,平时三令五申,各类证照要齐全,进货渠道要正规,消费凭证要开具,首检报告要存放,为什么就是不听?开店做生意,卖的是良心,顾客才买得放心。如果是你孩子过生日,买的礼物有问题,孩子是什么心情?”一番话让店主哑口无言,最终同意为小女孩更换一款全新的电动奥特曼玩具,同时承诺将尽快补全、完善经营硬软件。

看着全新的奥特曼玩具,小女孩蹦蹦跳跳地欢嚷着:“太好了,奥特曼又可以去打怪兽了。叔叔就像奥特曼,他就是我们的奥特曼。”

看着远去的小女孩,凌捷陷入沉思,市场稳定和谐影响每个人的生活,市场监管人都是出色的“奥特曼”,应该为优化营商环境出力,护佑各类市场主体合法权益,把姜堰建成闻名全市、全省、全国的热土净土。



漂亮妈妈巧调解化纠纷

“哎哟,又踢我了。”王丽华发出一声幸福的“埋怨”,肚子里的小家伙似乎感知到诉求双方对妈妈的肯定,用自己的方式给了妈妈一个“赞”。

1个小时前,两位女士面红耳赤地来到投诉举报中心王丽华办公室,你一言、我一语地争吵着。“请先控制一下情绪,我是专职调解员王丽华,有什么需要帮助的?”尽管说话语速不快、声音不大,但专业素质带来的特殊气场让她们不约而同地冷静下来。

原来,纠纷的起源是两件衣服和两句评论。前一天中午,消费者陆女士到冯女士的品牌服装专卖店购买了两件衣服,回到单位同事说了一句:“这两件衣服你穿着不合适。”晚上回家后,丈夫给出了同样评价。于是第二天上午,陆女士到店里要求退货退款。在交流过程中,和店主发生严重争执,于是前来投诉。

王丽华仔细查阅了消费凭证、衣服实物和视频记录,发现消费凭证真实,视频内容中双方交流轻松无碍,陆女士确是满意而去;另衣服吊牌未剪,没有任何折乱损坏,

不影响二次销售,且无实据可证衣服存在质量问题。

“人家店不都是七日内无理由退货么,凭什么她这店就不能?”王丽华告诉陆女士:“冯女士的销售模式是实体销售,现在没有法律法规硬性规定实体店必须提供七日内无理由退货服务。”一番话说得陆女士心悦诚服。王丽华旋即又转向店家:“冯女士,你在处理问题上有些急躁。现在线上线下竞争很激烈,市场监管部门鼓励实体商家根据实际情况,适时推出七日内无理由退货,既能提高竞争力,又能让消费者放心,你说是不是?”“是的,经营是一门学问,以后还请多指导。”最终双方达成一致,两件衣服放存冯女士店中,待出新货再由陆女士选款提拿。

王丽华通过出色的专业素养让矛盾化于无形,同时对她们今后的消费行为和经营行为产生了良好的影响。以漂亮妈妈王丽华为代表的市场监管人将秉承服务市场、服务民众的初心,继续前行奋斗,为姜堰高质量发展作出更大贡献。



“铁拳”维护经营者权益

“我是来投诉的,你们保护经营者权益吗?”电话那头的说话声有些急促,更带些愤怒。“各类市场主体合法权益都是市场监管部门保护对象,您有什么诉求请讲。”电话这头,曹红用平和和温婉的话语作了专业的初步解答。

曹红调到投诉举报中心没几天,就碰到从未有过的“逆诉”案例。

打电话的是一位姓蔡的经营者。几天前有位姓方的消费者在他店中购买了奶粉和其他生活用品,共计消费400多元。因当时顾客较多,蔡先生没有注意看付款数,待晚上复查付款额时才发现方姓消费者只支付了200多元。蔡先生联系方姓消费者要求付全金额,方姓消费者称有事。第二天中午,该消费者仍没补全金额,蔡先生再次联系时发现被拉黑,于是打了投诉举报中心热线电话。

通过蔡先生提供的线索,曹红和方姓消费者顺利连线。方姓消费者解释说:“老板本身就存在不明码标价销售行为,且付款结束时老板

什么也没说,现在又要钱算哪般?”

曹红调阅了事发当天的监控录像,发现各类商品均有明码标价。但消费者仍然坚称付款结束商家未有异议,且现在身在外地,需返姜后再处理此事。

曹红告知消费者:“市场监管部门维护的不仅仅是消费者的合法权益,还有生产者、经营者和服务者的合法权益,所有证据都表明是您少给了消费款。我们针对消费纠纷建立了囊括各类市场主体具体行为的‘红黑榜’以及信息公示制度,如果您再不补齐差额,将据实公示信息。”一番话让该消费者无言以对,不到5分钟,200多元就转到商家账上。蔡先生高兴地对曹红说:“向市场监管部门投诉是抱着试试看的心态,没想到这么快就要到钱,感谢市场监管部门。”

曹红心里美滋滋的,这第一炮打得还算不错。接下来,她会继续用“铁拳”重击违法违规行,用实际行动为姜堰发展作贡献。



“这扇新门就是给我的新婚礼物”

“感谢您的帮助,诚挚邀请您参加我的婚礼。”看着眼前这对幸福的年轻人,董春华内心充满了浓浓暖意。

一天早晨,董春华正忙着整理、撰写法制条线工作资料。“您这边是接待投诉的吗?”一对青年男女站在门口,脸上既有倦意又有怒色。“是的,这里是市场监管局城区分局诉求接待处,请问有什么需要帮助的?”

原来,这对年轻人还有不到1个月就要喜结连理,婚房买在东方巴黎城小区。两个多月前从周先生经营的家居店订购了几扇门,半个月前货到上门安装,这对年轻人因为都在外地工作,便委托亲戚到新房接待安装人员。安装完后的第三天是一个周末,准新娘带着闺蜜来到新房,闺蜜告诉新娘站在一个位置看大门内侧,右上方有一个较大的凹点,看上去似乎被撞击过,准新娘走近细看,确实有个凹点。她随即找到周先生理论,周先生说 he 进的货没有质量问题,如果真有凹点,可能是安装人员造成的。准新娘随即找到安装负责人,但负责人称他们运送、安装过程中都小心翼翼,肯定没问题,应该还是质量问题。准新娘再次找到周先生,周先生坚持货没问题。再后来,周先生干脆把准新娘拉黑,不再理睬。准新娘无奈之下,来到市场监管部门寻求帮助。

“你别急,我来打电话给周老板和安装负责人,你打电话给那位接待安装的亲戚,一起去你新房现场调解。”

现场检查,周先生提供了进货

渠道、消费凭证、首检合格报告等材料,证明门的质量没有问题,但董春华在大门右上方确实看到一个较大凹点。紧接着,董春华又询问安装负责人,安装负责人仍称他们安装时没有让门遭到碰撞,他们无责任。这时,准新娘亲戚说隐约记得当天安装人员抬门进来时正好接电话,接电话过程中似乎听到一声闷响,当时她还问什么声音,安装人员说是外面的声音,当时她也没多想多问,安装好后也没检查,就急匆匆离开办事去了。“曹总,那天您是安装负责人,请再联系下安装人员,诚信是每个人应该恪守的道德底线,如果是某位安装人员弄坏的,就应该把责任担起来。”安装负责人不敢怠慢,拨打了其他安装人员的电话,终于有了答案,当天抬门进房时,有位安装人员正好电话响起,他左手把住门,右手伸口袋拿手机时左手打滑,新门撞了墙,当时他看到准新娘亲戚背身在打电话,再加上当时新门未拆封,因此心存侥幸,一直选择了沉默。“周总,您看这事……”“不用说了,安装人员是我找来的,这件事我也有责任。我下午联系厂家,尽快给这位准新娘运来同款的新门,损失由我和安装人员共同赔偿。”

三天后,看着安装好无瑕疵的新门,准新娘脸上洋溢着满意的微笑:“没想到婚前遇到一个小波折,更没想到这么快就解决了,这扇新门就是市场监管部门给我的新婚礼物,再次感谢!”

(区市场监管局 供稿)