



## 淳安消费者维权意识提高 2017年投诉举报总数比2016年增长73%

邵翠 郑洁 姜涛

“2017年淳安累计受理处置各类投诉举报1305起,为消费者挽回经济损失74.09万元,投诉举报总数比2016年的753起增长73%。”

这是今年“3·15国际消费者权益日”,淳安县市场监督管理局公布的一组相关数据。从该数据不难看出,淳安消费者的维权意识已显著提高。



### 餐饮住宿、食品、服装鞋帽 位居投诉热点前三位

今年的3·15国际消费者权益保护日,淳安积极开展了以“品质消费 美好生活”为主题的一系列“走进社区为民服务、保护百姓健康消费”宣传活动,切实维护消费者合法权益,积极营造安全放心的消费环境,增强消费信心,促进经济持续稳定增长。

2017年,淳安全年累计受理处置各类投诉举报1305起,为消费者挽回经济损失74.09万元。据了解,在1300余起投诉举报案件中,餐饮和住宿服务类334件,占34%;食品类220件,占22%;服装、鞋帽类130件,占13%;位居投诉热点前三位。

为积极营造“放心消费在淳安”的良好氛围,提振消费经济,为淳安旅游业持续发展创造良好消费环境,2017年,市场监管部门通过宣传发动,协助40家商超,20家餐饮店,10家网店成功创建“放心消费示范单位”;引导40家经营户承诺“无理由退货”;累计有19家企业实行消费争议自主处理,全年共处理消费纠纷300起,进一步增强了各企业的主体责任意识和服务意识。

此外,针对日益兴盛的网购狂潮,市场监管部门也积极协助消费者做好“七日无理由

退货”工作。去年双11期间,消费者李先生在广告促销、价格低的诱惑下,花1800元购买了一台电视机,但之后因为买得有点小想要退货。在与商家沟通后,商家以消费者已拆封为由拒绝退货,于是李先生向市场监管局投诉。市场监管部门根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,要求商家退货,最终由商家同意给李先生作退货处理。市场监管部门相关工作人员提醒大家在网上购物的时候,请注意查看是否支持七天无理由退货,后期如协商退货不成功,可拨打投诉电话进行投诉。

### 老年人健康消费问题应受关注

随着社会人口的老龄化和生活水平的提高,人们对健康的需求也日趋迫切。近几年淳安出现了医疗器械免费体验的商家(俗称“充电”),推出满意后再购买的经营方式。但往往高价买回去的产品,作用有限且存在安全隐患,社会对此反映强烈。

市场监管部门透露,例如目前市场上宣传、试用、推销医疗器械产品高压电治疗仪,属于有较高风险的二、三类医疗器械,价格每台在20000元左右。商家采用前期免费体验,边体验边介绍产品性能,宣讲所谓健康知识,还组织潜在客户到厂家实地参观,以此取得老年朋友的信任,对产品产生依赖,最终购买这类产品。

2017年7月26日,淳安市场监督管理局“12315”投诉指挥中心接到一起保健产品投诉。据投诉人洪先生口述,其父亲洪老先生分3次在某保健食品商行购买了某品牌光氧床

垫,每只床垫1.98万元,总价5.94万元。洪先生得知后,觉得父亲被骗了,要求退货。工作人员接到洪先生的投诉后,致电辖区市管所要求核查该保健产品商行,经核查该商行证照齐全。执法人员立即联系该保健产品商行负责人,要求该负责人提供相关营业资质证明,相关产品材料,并进行当面调解。洪老先生坦言是在该店工作人员表示床垫有很多保健功能的情况下,为了亲人的健康,才买了这么多床垫。该保健产品商行负责人否认床垫有那么多功能,只是说具有一定的保健功能,但也未确认工作人员有过如老先生所诉这般推销。经过调解,该负责人同意洪先生这套床垫给予退货处理,同时洪先生提出其他两套床垫退货处理事项,该负责人表示要看床垫是否使用过,是否影响第二次销售再行协商。双方达成调解协议,同意解除该纠纷。

碰到这样的问题,相信许多子女都有苦难言。在做好老年人思想工作,提高维权意识,树立正确的健康观的同时,为保障老年人健康消费,2018年,淳安县市场监管局将一如既往加强创建“放心消费在淳安”,扎实推进消费者权益保护工作,保护消费者切身利益。一是持续推行消费维权“不关门”制度。安排工作人员24小时值班值守,接受群众的举报、投诉和咨询,随时待命赶赴现场处置。二是积极建立预防为主的长效维权机制。以问题为导向,针对群众关注问题,采取切实可行的举措精准应对。如推广使用绿道骑行汽车租赁格式化合同示范文本,开展“五个一”旅游市场专项整治行动等。三是扎实开展“放心消费示范单位”创建。积极创建市级“放心消费示范单位”,引导经营户承诺“无理由退货”,切实增强企业主体责任意识和服务意识。

15年强制报废取消  
私家车能开一辈子了?

3版

县公证处对70周岁以上老人  
推出惠民新政策

4版