

聊城市工商局副局长做客市长热线为市民消费维权支招

遇消费侵权可通过6种途径解决

本报记者 张召旭

9日上午,聊城市工商局党组成员、副局长罗本江做客12345市长热线接听市民来电,详细解答市民来电咨询和反映的消费维权问题,对时下关注度比较高的网购消费维权难点问题给出了建议,同时就商标战略实施、传销与直销的区别等社会热点问题进行了交流。

网购维权 存在诸多难题

罗本江介绍,当前,年轻人越来越青睐于网上购物,但网上商品质量参差不齐。2015年,工商部门共受理网络消费投诉案件22件,网络交易主要存在实际收到的物品与网上的资料、样品不符或功能不全、颜色有差异等;卖家提供了虚假信息,付款后一直收不到物品;商家对出售的商品不出具正规发票,不承担“三包”责任,售后服务难保证;某些团购网站因经营不规范等原因,造成团购服务与承诺不符或者无法享受团购服务等问题。

为防止消费者在网络购物中的合法权益受到损害,罗本江特别向广大消费者提出7点建议:通过网络购物方式购买商品或接受服务,尽量采用货到付款的方式;尽量选择本地有代理或销售点的经销商;网上购物要慎重填写银行账户和密码,谨防钓鱼网站(安装360安全卫士、安全管家等软件),防止个人信息泄露造成经济损失;购物要理性,保持清醒的头脑,不可盲目听信广告中绝对化的承诺或文字表述;收货时应及时验货,商品存在瑕疵、损坏、功能不全等问题,应拒绝付款;已付款的商品,要注意保留购物凭证;如发生纠纷立即拨打商品销售所在地的工商局12315进行申诉或向消费者协会进行投诉,维护自身合法权益。

全市注册商标 总数超2万

罗本江介绍,2015年,工商部门出台了推进工商注册制度便

利化的一号文件,进一步下放注册资本3000万元以下企业的登记管辖权,实行企业名称登记改革,简化名称预先核准程序,放宽名称登记条件,实行经营范围登记改革,认真做好“先照后证”工作,推进登记流程便利化,大大提升了登记注册效率,通过一系列简政放权改革举措和国家创业政策叠加,市场主体实现质、量的双提升。2015年全市新登记各类市场主体7.4万户,同比增长10.7%,超额完成了年初市政府确定的新增个体工商户和私营企业5万户的目标任务。截至2015年底,全市累计登记各类市场主体30.1万户,同比增长23.3%,市场主体总量超过淄博、泰安、德州、枣庄。

2015年全市新增注册商标4520件,总数达20518件,居全省第八位,新增桃花姬、雁宾、冠星3件中国驰名商标,中国驰名商标总量达22件,新增山东省著名商标15件,总量达99件,马德里注册商标27件,地理标志证明商标19件。

多措施加强 企业信用监管

罗本江介绍,工商部门以推进企业信息公示为抓手,认真做好首年年报工作,2013年度和2014年度年报公示率均居全省前列。通过购买第三方服务的方式,对企业年度报告信息及即时公示信息进行抽查,截至1月15日,全市列入经营异常名录13423条次,银行对经营异常名录企业进行贷款限制,部门正在积极探索联合惩戒机制的有效办法,信用约束作用威力越来越明显。持续开展“三押一推”和企业上市、新三板挂牌等工作,帮扶企业缓

解融资难题,全年帮助各类市场主体实现融资208.06亿元,创历史新高。采取多种措施积极促进企业合同信用管理体系建设,目前,聊城共有“守合同重信用企业”373家,其中,国家级26家,省级161家,市级186家。联合市委宣传部、市文明办表彰了147家“文明诚信民营企业”和55家“文明诚信商户”。

将成品油升级和加油站综合整治工作放在市委市政府全面治理大气污染的大背景下开展工作,组织全市抽检三次,受检加油站99家次,抽检样品195个,全市共查处成品油案件9件。开展全市农资抽检三次,共抽检样品288个,合格率达89.9%,比去年提升12个百分点,全市共查办农资案208件,有力提升了农资经营者的守法经营意识,促进了流通领域化肥等农资商品质量。对儿童用品类、服装鞋帽类、家用电子电器类等10大类40个品种381个样品批次的商品进行了抽查检验,合格率为71.91%,立案查处销售不合格商品违法行为48件,有效打击了售假行为,保护了消费者合法权益。

要学会区别 直销和传销

罗本江介绍,现在很多市民对于直销和传销的区别还不是很清楚,以至于有些市民直接陷入了传销陷阱。

其实传销和直销很容易分辨,首先是有没有依托店铺经营。直销产品的输出是通过店铺,由销售员将本企业产品直接销售给消费者;产品是否物有所值。直销产品质量有保障且物有所值,非法传销公司依托的产品往往无价值且价格高。



9日上午,聊城市工商局副局长罗本江接听市长热线。

本报记者 张召旭 摄

有无人门费。非法传销一大特点就是靠着无限制地发展下线收取入门费来维持生存;有无退货保障。非法传销公司的产品一旦销售就无法退换,或者想方设法给退货顾客设置障碍。这一点在直销企业中完全不同。凡是正规的直销企业都会为顾客提供完善的购货保障。

收入提成计算方式不同。直销从业人员的收入提成会根据其销售的绩效来决定,而传销从业人员的收入提成会根据其发展下线的人头数来计算。

市民买到假货 可以这样维权

罗本江介绍,消费维权工作是工商部门的一项重要职能。商家促销活动层出不穷,其中不乏暗藏消费陷阱,在提醒大家理性消费的同时,消费者如买到假货,可以拨打12315专线进行投诉。

除此之外,如果消费者遇到侵权事件,根据《消费者权益保护法》规定,消费者和经营者发

生消费者权益争议的,可与经营者协商和解;或请求消费者协会或依法成立的其他调解组织调解;也可向有关行政部门投诉;或根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;还可向人民法院提起诉讼。

消费者在投诉时要有明确的被投诉人;要有具体的投诉请求、事实和理由;要有相应的证据,比如有关购物凭证等;要及时投诉,以免难以定性或者超过法定的时效而使投诉方的利益受到损失。

如有不属于工商行政管理部门职责范围的;购买后商品超过保质期,被投诉人已不再负有违约责任的;已经工商行政管理部门组织调解的;消费者协会或者人民调解组织等其他组织已经调解或者正在处理的;法院、仲裁机构或者其他行政部门已经受理或者处理的;消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的,或者消费者无法证实自己权益受到侵害的;不符合国家法律、法规及规章规定的。工商部门不予受理或者终止受理。

羊毛含量为零,也能叫羊毛衫?

市民网购遭遇以假充真,经法院调解店家退款并赔偿

本报聊城3月9日讯(记者孟凡萧 通讯员王希玉 刁萌萌)在网上购买的羊毛衫严重造假,20%的羊毛含量被夸大至90%,甚至完全不含羊毛含量被吹嘘为100%的羊毛含量,消费者不满将店家告上法庭。近日,在平法院审理了两件此类案例,均调解结案,双方协商由店家退货并赔偿消费者损失。

2015年9月,王磊在淘宝某旗舰店以每件88元的价格购买了60件羊毛衫,并通过支付宝付款5280元。店家在商品宣传页上宣称羊毛衫的羊毛含量为100%,王磊收到货后发觉羊毛衫质量不好要求退货,店家不仅不履行退货义务且态度不好,王磊一气之下将羊毛衫送去一家科学技术研究院进行检验,发现该羊毛衫

的成分实际为:52.1%的粘纤、27.8%的聚酯纤维和20.1%的棉纶,并无任何羊毛含量。根据《消费者权益保护法》,王磊在销售羊毛衫的过程中存在欺诈行为为由将淘宝某旗舰店诉至法院,请求判令返还购物款5280元,赔偿损失15840元,共计21120元,并承担案件的诉讼保全费用。

审理过程中,双方自愿达成了

和解协议:淘宝某旗舰店向王磊退款并赔偿损失共计12000元,待收到调解书和王磊退回的货物后,由淘宝某旗舰店于五个工作日之内一次性向王磊支付;其他双方互不追究,案件受理费由王磊负担。

无独有偶,2015年10月,唐华从淘宝购买了50件羊毛衫,共花4100元。唐华收到货后,发现衣服手感并不如想象的好,检验后发

现羊毛衫实际含量20%羊毛+80%聚酯纤维,远低于宣传的90%羊毛。唐华将网店告上法庭,请求法院依法判令其退还购物款且赔偿损失共计16400元。经法院调解,双方亦自愿达成和解协议,唐华将羊毛衫退还,店家退还唐华4100元,并赔偿损失6000元,案件受理费由唐华负担。(文中人物均为化名)