

# 周村300元以下纠纷无障碍退款

## 推行小额消费纠纷快速调解制度,给消保委一个电话即可解决

本报8月29日讯(记者 张汝树 通讯员 盛秦岭 韩素环 徐婷) 近日,周村消保委推行了300元以下消费纠纷无障碍退款制度,消费者如果遇到此类纠纷,消保委一个电话就可以解决此事。

6月24日晚上,周村市民王女士从一商场花288元买了一条裤子,回家后不满意,找到

了周村区消保委分会。消保委工作人员立即拨通了与商场负责人的电话,经过简单的沟通,商场同意退货。

据了解,周村区纺织大世界消保委分会推出了一项新举措:他们针对辖区内商场多、市场多、消费投诉多的特点,创新推行了小额消费纠纷快速调解制。

今年3月份起,他们和辖区内的5家较大的商场和超市签订了协议,推行300元以下无障碍退款制度,消费者只要找到消保委,工作人员一个电话立刻退款。

“这项快速调解制度的实行,缩短了消费者维权时间,给消费者带来了实惠,也提高了消保委调解纠纷的效能,同时

提高了商场的信誉度,实现了三方共赢。”该负责人介绍说。

周村纺织大世界工商所所长韩素环也介绍,这项制度对各方均有利,消费者如果遇到此类纠纷,在不超过一个月的时间内,均可投诉。

据统计,自该制度实行以来,5家商场、超市共计退款187笔,退款金额5万余元。

### 博山12家企业缴纳“先行赔付”保证金

本报8月29日讯(记者 张汝树 通讯员 尹作江) 记者从博山区消保委了解到,消保委在全区的省、市消费者满意单位中全面推行消费争议“先行赔付”制度。

据介绍,消费争议“先行赔付”制度是由博山区消保委与企业签订责任协议,企业提供一笔消费争议先行赔付保证金,暂存消保委;当消费者反映商品质量问题经博山工商分局、博山区消保委调查核实认为经营者应承担赔偿责任时,由区消保委先行从经营者提交的保证金中提取赔偿金额向消费者进行赔付。

博山区消保委有关负责人表示,先行赔付属倡导性活动,凡自愿加入消费争议先行赔付的单位应向区消保委提出书面申请,由其统一审核决定。目前,淄博特信商城、中国移动博山分公司、淄博商厦博山店、博山银座购物广场等12家单位率先承诺推行“先行赔付”活动,并交纳了“先行赔付”保证金。

### 张店成立人民调解委员会

本报8月29日讯(记者 张汝树 通讯员 刘蓓) 今年3月份,张店区消费纠纷人民调解委员会正式成立。据了解,人民调解委员会由张店区消保委牵头,包括企业、餐饮单位、商场等商家代表和普通消费者组成。随着该委员会的成立,人民调解将成为消费纠纷调解中的一大主力。

据了解,人民调解委员会的主要任务是调解消费,防止矛盾纠纷激化;开展法制宣传教育,加大对消费者维权政策法规的宣传;向有关部门反映消费纠纷和调解工作情况,对调解不成的纠纷,疏导当事人依法理性维护自己的权利。

“人民调解委员会调解范围主要是:因商品或服务质量问题,造成人身伤害或重大财产损失的复杂疑难消费纠纷;群众反映强烈、社会影响大的重大消费纠纷;法院委托进行调解的消费纠纷;其他符合人民调解受理条件的消费纠纷。”工作人员介绍说。

“人民调解委员会的成立有利于化解消费领域矛盾纠纷,健全完善社会矛盾多元调解体系,更好地维护市场经济秩序,促进社会和谐稳定。”张店区消保委工作人员介绍说。

#### 相关新闻

### 商家均设立了专项赔付金

本报8月29日讯(记者 张汝树 见习记者 唐宁 通讯员 盛秦岭 韩素环) 小额消费纠纷快速调解制的实施,是通过商家与消保委签订快速调解协议,商家财务部门设立专项资金的方式保证实施的。

据王翥介绍,小额消费纠纷快速调解措施主要通过商家签订协议保证实施。目前,已有鸿祥名品商厦、银泰商场、观山商场、金城商厦、金百盛商场5家商家与大世界消保委签订了此协议。“我们消保委主要与比较熟悉的、信誉度良好、有实力的商家签订协议,虽然协议不具有强制性,但是商家都能很好的遵守。”王翥说。

鸿祥名品商厦总经理张玉忠称,这项措施有利于商家赢得信誉和美誉,他们非常愿意配合工作。张玉忠说:“我们财务部门专门设立了专项资金用于小额投诉。而且,我们商场的商品7天无理由退货。顾客自己对商品造成的损坏,我们也退货退款。”据了解,不仅是鸿祥名品商厦,其他商超也有的专门设立了赔付金用于小额消费纠纷。

“小额消费纠纷快速调解制的实行,让商家收获了信誉度和美誉度,进而增加了商场效益,也有利于在市场激烈的竞争下,完成企业升级,防止被市场淘汰。”张玉忠说。



#### 消保委

## 快速调解可减少维权成本

本报8月29日讯(记者 张汝树 见习记者 唐宁 通讯员 盛秦岭 韩素环) 周村区纺织大世界消保委分会之所以推出这项措施,与其处理投诉的特点密不可分。3月到8月,他们处理投诉160起,基本上都是小额投诉。

据周村消保委纺织大世界分会工作人员王翥介绍,分会接

到的投诉,最多的就是小额纠纷,大额投诉基本是手机为主,但数量相比小额纠纷要少得多。据介绍,今年上半年,分会就接到了并处理小额投诉160起。

“推出小额纠纷快速解决制,很大程度上可以减少消费者的维权成本。”王翥说,有时候他们接到的类似一根电线出问题的投诉,而这根电线仅2.5元,如

果消费者来投诉,还需要做笔录,接受调解,占用了消费者、消保委大量时间,维权成本也高。

王翥说,而实行小额纠纷快速调解制度,消费者投诉就变得非常简单,操作起来也非常方便,提高了维权效率,减少了维权成本。别的区县,在超市商场较多的地方,也可以尝试推行小额纠纷快速调解制。

#### 工商部门

## 消费维权的新探索与尝试

本报8月29日讯(记者 张汝树 见习记者 唐宁 通讯员 盛秦岭 韩素环) 商场超市实行300元以下无条件退款,对于商家来说公平公正吗,合理合法吗?记者从周村工商分局了解到,这种做法是基于消法宗旨上的维权创新和探索。

据周村纺织大世界消保委

分会工作人员王翥介绍,随着工商部门的转型,消保委要谋求新的服务形式,所以才有了这个基于当地基本情况所产生的小额快速调解制。

王翥介绍说,《消费者权益保护法》上有规定,就是要快速为消费者处理消费纠纷,维护消费者的合法权益,但具体的并没

有规定。“这个做法就是基于消法规定,所做的具体尝试和探索”。

据另一位工商工作人员介绍,商超无条件退款,是在自愿的基础上达成的协议,遇到投诉,有协议的商超就按照协议处理,没协议的,就协商双方解决。

# 淄博宝骏两周年生日会圆满结束



8月25日是宝骏630上市两周年的日子,宝骏生日会在淄博冠蓝宝骏4S店隆重举行。活动现场气氛火爆,车友热情高涨,现场工作人员与车友们的互动更是将活动推向高潮。

宝骏汽车上市2周年,在2年的时间里宝骏充分地得到了广大消费者的认同,宝骏630也日渐成为10万元以下最佳车型的代名词。上汽通用五菱有关负责人表示:“宝骏630卓越的市场销售业绩,表明其国际化的产品品质已经深入人心,宝骏汽车‘可靠的伙伴’的品牌理念也已得

到市场的认同。”宝骏汽车以“可靠的伙伴”作为宗旨并不断践行诺言,在过去的二年间,宝骏汽车获得诸多车主的青睐,这背后的信赖与赞许,让我们更加坚定了步伐,我们也将秉承用心造好车的信念,指着伙伴之间的承诺。未来,我们将一如既往地不断倾听伙伴的

声音,持续为中国消费者

奉献更先进的产品和最诚挚的服务。品质铸就口碑,宝骏630凭借可靠的国际品质、亲民的价格获取众多消费者的信赖与认可,上市以来销量一路飙升,突破10万辆。2013款宝骏630全面上市,给消费者带来更高的品质和更优的性价比。

声音,持续为中国消费者

奉献更先进的产品和最诚挚的服务。品质铸就口碑,宝骏630凭借可靠的国际品质、亲民的价格获取众多消费者的信赖与认可,上市以来销量一路飙升,突破10万辆。2013款宝骏630全面上市,给消费者带来更高的品质和更优的性价比。