



# 让消费更放心 让生活更美好

## 县消协 2017 年度消费维权工作回眸

2017 年，宝应消协受理各类消费投诉 525 件，共为消费者挽回经济损失 200.2 万元，其中适用人民调解 9 件，支持诉讼 116 件。集体获市优秀人民调解委员会等荣誉，一人获江苏省最美消费维权人物称号，数人获市消费维权运动 30 年先进表彰，一则案例入选全省支持诉讼十大典型。

——**创新载体，多措并举开展“3.15”系列纪念活动。**一是立足三围绕，即围绕“网络诚信、消费无忧”、围绕“安全消费、满意消费、畅享消费”，围绕“贴近群众需求，直通为你服务”，以主会场和分会场互动、主题晚会等纪念方式开展 3·15 纪念活动。二是创新思维，开展“承诺与践行”消费调查、“消费领域潜规则”征集和“消费维权乡村行”等十项活动。三是强化联动，注重实效。举办了 3·15 广场纪念活动，各相关职能部门联合开展了现场宣传活动，同时开展了“十佳诚信单位颁奖暨 3·15 庆典”活动，县四套班子领导参与了活动。3·15 当日，发放“绿色消费、依法维权”手提袋等宣传资料 2 万多份，受理消费投诉 39 件，为消费者挽回损失 8 万多元。

——**完善体系，上下联动实现消费教育“五化”模式。**一是拓展消费教育阵地，新建社区基地 9 家、校园基地 11 家和行业基地 2 家。组建“老年消费教育讲师团”，编印《老年消费教育读本》，联合市场监管局、县委老干部局举办了全县老年消费教育推进会；二是探索新的途径，组织开展了消费教育“八进”活动，巧借新媒体，努力推进消费教育便利化、多元化、品牌化、类别化、信息化。编发《民生关注》简报 11 期；三是推进三级联网，多形式开展“四个面向”和“万人大课堂”消费教育活动；四是有机结合“食品安全宣传月”等节点，联合有关部门开展主题宣传及“送知识、送技能、送服务”（三送）下乡活动。

——**拓展领域，积极服务诚信体系和长效监督机制。**一是开展重点商品和服务社会监督。针对预付式消费、网购消费等热点问题开展了消费调查。参与了“出租车运价调整”听证；二是开展消费评议活动。联

合媒体对消费者反映强烈的商品房、通信等领域中的“霸王条款”和侵权案例线索进行了公开征集、集中评议；三是整合社会资源，组建特聘监督员，针对食品、药品、特种设备等安全问题，通过“听、查、看、议”走进企业，开展消费体察，护航消费安全；四是倡导“诚信经营、放心消费”。先后开展了“消费者服务满意单位”和“诚信单位”等创建活动，其中获省级诚信单位 3 家。联合县文明办、市场监管局和广电总台连续六年开展“十佳诚信单位”评选活动，推动了行业规范和经营者自律体系建设。

——**固本强基，健全维权“四大机制”确保“三个到位”。**一是加强基层分会建设，队伍建设 and 投诉窗口建设，推进“六有”（有制度、有投入、有台账、有档案、有考核）建设；二是积聚资源创新维权新途径，开展“零投诉”企业、消费争议和和解示范街等创建。在进一步深化诉调对接机制的基础上，不断完善消费纠纷和解机制、维权协作机制、个案延伸机制和网络远程联动机制。三是转作风、破难题、提效能，进一步强化消协与政府、部门、企业、行业协会、新闻媒体和其他组织的联动，构建“六联融合”机制，化解了一大批群体或疑难纠纷。

——**创新发展，立足“三满意”打造维权品牌。**一是紧扣“市场卫士、服务先锋”品牌创建，提升维权影响力。以一批示范基地、一支专家队伍、一套现代化课件”，大力推进立体化普法、差别化教育和多元化培训。二是紧扣社会热点难点，提升维权公信力。以新消费、日常消费、农村消费为重点，着力开展了六个一活动，即一次热点消费调查（体验），举办一次名优新商品（服务）比对活动，开展一次有奖征文，突出一个特色主题创建，评选一批优质服务窗口，制作一个维权专题片。三是紧扣“三制一服务”，提升维权感召力。在全县农贸市场普遍设立了消费者投诉站，12315 联络站。在力推“夕阳红”、“不老松”等维权服务品牌的同时，全面推行诚信保证金、先行赔付、支持诉讼以及法律援助机制，服务消费者发挥了积极的作用。



## 让消费者享有更多获得感和幸福感

——专访县消协会长雍虹

在今年 3.15 来临之际，围绕消费维权工作和 2018 年“品质消费·美好生活”这一年主题，记者对宝应县消协会长雍虹进行了专访。

**问：**雍会长，你好。随着新消费的兴起，消费纠纷呈现新的特点，能否简单介绍一下我县消费者的投诉情况？

**雍虹：**随着新消费时代到来，重大疑难、群体投诉呈现激增态势。上年度，县消协共受理投诉 525 件，同比上升 28.68%；为消费者挽回损失 200.2 万元。其中支持诉讼 116 件。综合分析，涉及服装鞋帽、家用电器、通讯服务等投诉较多，而会员卡、商品房依然是投诉热点。

**问：**根据消协日常受理消费者投诉的经验来看，主要的投诉热点有哪些？

**雍虹：**经梳理，主要的投诉热点有，预付卡消费缺规范，霸王条款太任性；老年人投诉日益增多，健康消费挖陷阱；汽车销售多有“猫腻”，强制消费问题多；房屋纠纷居高不下，附加条款常坑人；建材家装问题频出，节庆活动花样多；家电投诉位列榜首，售后服务须慎重；家具问题再度升温，售后服务须规范；网上购物难消瓶颈，售后缺失调处难；美容安全不容忽视，险遭毁容频发。

**问：**今年“3·15”的年主题是“品质消费·美好生活”，我们的消费者应该怎样去理解呢？请您为我们解读一下。

**雍虹：**2018 年中消协将消费维权年主题定义为“品质消费·美好生活”，这是消费者对品质消费的期盼和支持，也是消费者对日益增长的美好生活需要的向往。年主题有以下三方面的涵义：一是倡导经营者以品质消费为指引，倾听消费者声音，重视消费者诉求，不断提升产品和服务品质；二是引导广大消费者树立品质消费理念，追求绿色、协调、共享的消费观念，摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为，为经济社会高质量发展提供动力；三是完善消费维权共治格局，发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感，实现对美好生活的向往。

# 宝应县 2017 年度十大消费维权典型案例

### 案例 1 美容不成变毁容 多方介入终解决

2017 年 1 月，市民奚女士为祛除额头上的细纹，在宝应一会所接受超声刀微整型手术，并支付费用 888 元。术前，该会所美容师在其脸上敷了一张“丽芙蔻”牌舒缓面膜。两个小时后，奚女士面部出现大面积红色疤痕及结紫，感觉被灼伤。

经调解，双方达成初步协议，由会所先行赔付医疗费 2000 元，医疗费用据实结算。后奚女士就诊期间花费了 7000 元左右。尽管支付了赔偿，但因会所无证开展“超声刀”美容服务、销售医疗产品，还引起了县检察院、卫计委的高度重视，遭停业被罚款。

### 案例 2 农机绑上高科技 遇险受损谁担责

2017 年 1 月，鲁垛镇农机户刁某投诉，称其于 2016 年 5 月，在自家的 4 台农机安装了由江苏某研究院研发的车载终端。当年 12 月 8 日夜里，其中的一台农机突然起火，损失严重。

经反复沟通，研究院同意就农机维修费用部分，赔偿 10000 元。而刁某因安装终端超过了六个月，苦于证据不足，放弃了其他诉求。

### 案例 3 购房获赠万元卡 过期作废打水漂

2017 年 3 月，市民吴女士投诉，称其于 2013 年 2 月购房时，获赠价值 28000 元“家居 VIP 卡”一张。近日消费时，却被告知，店内促销的家具只能用现金购买，此卡不能使用。

接诉后，消协介入。然而，原来的商家已经易主。经耐心调解，商家最终同意吴女士持卡，以现行的店内销售价正常消费。

### 案例 4 实木多层并不实 消协援助获赔偿

2017 年 5 月，市民夏女士投诉，称其 2 月在亿丰国际商贸港经营的一设计事务所订购了 5 套木门及配套材料，计 37000 元，并预交了定金 15000 元。双方在销售定单上材质要求一栏标注：“实木多层，见详情”。安装结束后，夏女士通过对电视背景墙部分破拆，发现内里是压制的密度板。遂怀疑木门非全实木。

经调解，因约定不明和未充分履行告知义务，同意支付违约赔偿款 10000 元，而夏女士也放弃了质量鉴定的主张，双方同意继续按销售定单及其他约定内容执行。

### 案例 5 新车优惠需搭售 消协援手终圆梦

2017 年 7 月，市民闵先生在汽车销售公司选中了一辆别克轿车，标价 116900 元，优惠后为 81900 元，当日交付定金 10000 元。后约定“贷款 5 万分三年偿还”，因给予的是优惠价，还附加了一些条款。事后，闵先生想终止合同，要求退还定金遭到拒绝。

经了解，类似的做法在宝应汽车销售领域较为普遍。最终，经调解同意变更合同，变更“贷款 5 万分三年偿还”为“贷款 4 万分二年偿还”，自费 2880 元办理养车套餐改为“自费 2000 元”，其中赠送油漆券 1800 元；并取消最后一则条款。商家另免费赠送车辆前挡膜。

### 案例 6 分期付款藏陷阱 消协维权化纠纷

2017 年 3 月，市民蔡女士投诉，称其于 2016 年 4 月，在白田路某通讯器材经营部选购了一款 4750 元的苹果 6S 手机。蔡女士选择了“分期付款”，并与金融公司的代理人员签订了贷款协

议。当日，蔡女士交了首付 1000 元，剩下的约定分 15 期支付。11 个月后，蔡女士和朋友前去要求终止贷款协议遭拒。

据了解，该金融公司在宝应城区多个手机店有驻店人员，委托办理消费分期付款。通过计算，蔡女士发现，贷款期满后，所支付利息达 2518.2 元，相当于本金的 40%，利息高得离谱。最终，经调解，合同终止，由此引发的人身伤害，在公安部门的介入下，商家赔偿 9 万余元。

### 案例 7 消毒产品当药卖 消协援手获赔偿

2017 年 6 月，市民刘先生因儿子患有鼻炎，在某保健品经营部，购买了宣称能治愈鼻炎的药品若干，共支付金额 1980 元。回家后其通过上网搜索，发现所购买的这些药品并非真正的药品。

经消协人员查询，该药膏只是消毒产品，其包装盒上没有“国药准字”字样，且含有“本品不能代替药品”的内容。经消协人员批评教育，最终，该负责人认识到存在过错，同意一次性退还货款。

### 案例 8 房主盼根治水患 诉调对接终获赔偿

2017 年 6 月份，市民侯先生投诉，称所购买的商品房的建筑存在设计不合理性，特别是排水系统存在质量问题。一到雨季时，别墅的底层就会渗漏，出现大面积浸水，有时水位高达 30 公分左右。

案件移交法院受理，一审法院经审理后认为：“在保修期内，出卖人应当承担修复责任”，除要求侯先生支付所欠房款外，还判令开发商按房屋部分不能使用的面积赔偿侯先生损失 134101.68 元。判决后，开发商不服，提起上诉。历经两个月，扬州中院作出判决，除变更其中一

项外，仍维持一审法院判令开发商承担鉴定费 25000 元和赔偿侯先生损失 134101.68 元，二审案件受理费 12515 元由开发商负担。至此，侯先生因胜诉终将一年来悬着的心放了下来。

### 案例 9 办卡遭遇跑路门 支持诉讼追余款

自 2015 年 11 月份，市民顾先生等众多消费者在宝应县康尔健身会所，预缴了会籍年费，办理了 1680 元、2680 元等一年或三年套餐，部分签订了“健身会所会籍合约书”。时至 2016 年 10 月 6 日，会所突然关门停业。期间，会所仅对会员姓名和金额作了登记，未按规定退还预付卡余额。目前，原场所已易人。交涉无果后，先后有消费者 116 人向消协投诉，要求退还余额，并赔偿损失。

依据《江苏省消费者权益保护条例》第四条第（一）项规定，宝应消协自 2017 年 7 月份，分四批支持受损害的消费者提起诉讼。年前，法院在消协开设巡回法庭对最后一批作出缺席判决，判令健身会所及其实际经营人解某向 21 名会员退还剩余服务费 2 万余元。

### 案例 10 听讲座遭忽悠 新法规挽损失

2017 年 10 月 27 日一早，射阳湖镇居民周先生等 44 位老年消费者，一同到消协，诉称近期有外地人在乡村流动举办宣传活动，通过虚假宣传、发放赠品等方式，向他们推销四川产的净水机。众多老年人购买后，感觉遭遇了骗局，一致要求退货但遭到拒绝。

案件通过调解，最终部分达成协议：1、消费者选择退货的，如未试水使用的则退还全款，赠品随之返还；2、因净水机安装、试水使用，有损商品质量，影响二次销售，消费者要求退货的，则承担商品折旧费；3、消费者当日不退货的，厂方来人当场补偿消费者 700 元。