

# 3·15,我们在行动

## 重金悬赏 呼吁维权

汽车消费者期盼维权之路不再艰难



### “放心消费在浙江” 又有利好消息

#### 我省推出全国首个线下实体店无理由退货指引 《浙江省“三包”商品目录》新增15种商品

本报讯 记者何悦报道 昨天,记者从“3·15国际消费者权益日”纪念大会暨“放心消费在浙江”行动推进部署会上获悉,我省推出了全国首个线下实体店无理由退货指引和《浙江省“三包”商品目录》,为消费者营造更好的消费环境。

#### 全国首个线下实体店无理由退货指引正式推出

去年,线下实体店无理由退货浙江破冰之举成为全国之举,并被工商总局推广确定为今年全国工商市场监管消费维权重点工作内容之一。2017年7月,放心消费社会共建共创发布会举行,吉利、银泰两大集团率旗下省内40家汽车4S店、29家银泰门店,公开以无理由退货为主要内容的放心消费承诺。世纪联华、杭州大厦、宝岛眼镜、十足便利店等一大批有影响力的连锁经营品牌企业纷纷加入,以点带面,在各个行业推行无理由退货承诺。不到1个月时间,全省线上线下就组织发动了13047家商家承诺无理由退货,其中线下实体店8225家。

今年,我省将推出《浙江省线下实体店无理由退货指引(试行)》(以下称《指引》),该《指引》共二十一条,重点对经营者行为规范、退货程序、商品完好、信用约束等方面作出了规定。据悉,这是省工商局、消保委依照相关法律法规精神要求,参照《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》有关规定,研究制订的全国首个线下实体店无理由退货指引。

《指引》内容主要有三个方面:一是明确经营者基本行为规范。无理由退货的商品品种范围要有一定代表性和覆盖面,退货时限不少于7天,退货条件清晰。承诺内容和“无理由退货单位”统一标志标识,要在营业场所醒目位置公开展示。经营者应主动向消费者说明无理由退货相关重要信息与注意事项。

二是明确退货时限及商品完好标准。无理由退货商品属配送类的,以消费者实际签收商品之日起计算,属自提类的,自经营者开具购物小票之日起计算。消费者退回的商品不影响经营者二次销售,保持原有品质、功能、外观和商品本身、配件、标识、保修卡、说明书、外包装等齐全视为商品完好。三是明确信用约束机制。按照承诺即受约束原则,在消费体验、社会监督、行政检查、消费投诉等动态监督中,对因不履行承诺的无理由退货承诺单位,停止使用统一标志标识,并予以撤销公布。

#### 新“三包”商品目录5月1日起实施,新增15种商品

会上还发布了《浙江省“三包”商品目录》。该《目录》将于2018年5月1日起实施。

《目录》保留了原有的商品房、平板电脑、数码相机、电动助力自行车等20种商品;新增住宅电梯、电子坐便器(盖)、空气净化器、智能吸尘器、移动电源、行车记录仪、智能门锁、集成灶等15种商品,共计35种商品,设定“三包”有效期最低为1年,最高为3年。

据悉,此次新发布的《浙江省“三包”商品目录》主要有以下三个特点:一是“三包”商品目录的种类做了较大范围的调整,将近年来因消费升级而出现的众多新兴产业、智能产品纳入“三包”商品目录。二是更加注重消费者人身安全的保护,此次在全国范围内率先将住宅电梯纳入“三包”商品目录。三是保护水平平均高于国家“三包”商品规定的标准,浙江目录中的35种商品均为未纳入国家“三包”或“三包”部件和“三包”有效期高于国家“三包”标准的商品。新“三包”的修订出台,与我省经济社会发展水平和群众消费水平更相适应,又为推动产品质量提升,更好维护消费者合法权益起到了引领示范作用。



### 我省抽检五类装修材料商品质量

## 总体不合格商品检出率28.2% 线下销售LED灯质量不乐观

本报讯 记者何悦 通讯员张允革、沈雁报道 近日,省工商局在3·15消费维权实务公示会上,发布了我省工商部门首次组织的流通领域商品线上线下一体化质量抽检结果。根据此次抽检的开关、插座、小型断路器、电线电缆、LED灯具等五类装修材料商品结果显示,总体不合格商品检出率为28.2%。其中,线下灯具市场内销售的LED灯质量状况不容乐观。

近期,省工商局根据监管重点和消费投诉热点,首次组织流通领域商品线上线下一体化质量抽检工作。据介绍,抽检坚持线上线下一体化监管理念,坚持问题导向,特别针对消费者关心的安全指标和主要性能指标进行了针对性的检验。线上包括天猫商城、淘宝网、京东商城、苏宁易购、国美在线和一号店;线下主要是杭州、宁波、绍兴、衢州的综合市场、专业市场(店)和商场超市等。

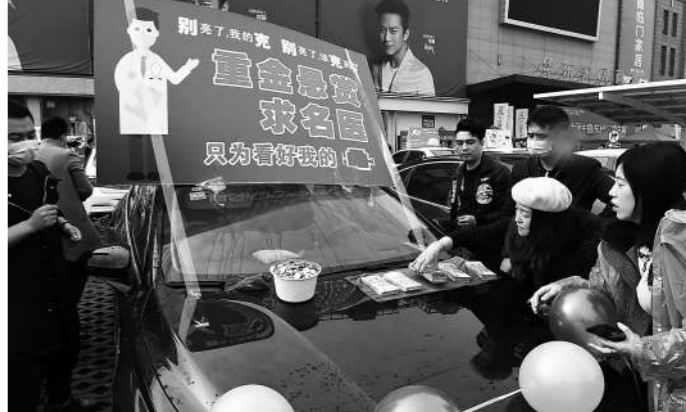
经检测,209批次商品中发现不合格59批次,总体不合格商品检出率为28.2%。其中,开关抽检40批次,不合格13批次;插座抽检60批次,不合格8批次;小型断路器抽检36批次,不合格12批次;电线电缆抽检33批次,不合格9批次;LED灯具抽检40批次,不合格17批次。

从结果数据来看,开关、插座和小型断路器三类商品,线上线下质量水平基本保持一致;电线电缆,线下不合格检出率10%,线上不合格检出率35%;LED灯具,线上不合格检出率10%,线下不合格检出率75%;其中,线下灯具市场内销售的LED灯质量状况不容乐观,问题主要为内部接线和外部接线、防触电保护等指标不合格。

抽检主要依据国家强制性及商品明示产品标准进行检测,特别是针对消费者关心的安全指标和主要性能指标进行了针对性的检验。其中,开关、插座两

类商品,有10个产品出现“耐热”指标不合格,占该类不合格产品的47.6%;电线电缆,“导体电阻”项目有8个不合格,占该类不合格产品的89%;小型断路器,“短路能力”项目有11个不合格,占该类不合格产品的89%。另外,还对消费者普遍关心的LED灯的蓝光、频闪问题进行了专项检测,所检产品此项目全部合格。

针对本次抽检发现的不合格商品,省工商局已下发后处理文件,责令相关经营者及第三方电商平台,立即停止销售;对消费者提出退货的,要求经营者负责退货。对于销售不合格商品的违法行为,省工商局统一将案件线索移交经营者所在地或网络平台所在地工商市场监管部门进行立案查处。同时,省工商局已将不合格商品信息通报商品生产者所在地质量技术监督部门。此次质量抽检的不合格名单可在省工商局网站进行查询。



昨天,是一年一度的国际消费者权益日。

第七届中国(杭州)问题车展,又一次揭开了不少车主维权路上遍体的伤痕。一位车主不惜重金悬赏求名医,帮助诊断自己故障不断的车,找出确切的病因(右图);另一位车主,打开引擎盖,挂上了一个还滴着血的猪心脏(左图),陈述痛彻心肺的

艰辛维权过程,现场还有被烧成只剩空架子的车辆。一些车主强烈呼吁某些国外汽车大品牌,应尊重中国消费者。

阳春三月,万物复苏。我们坚信,在法律制度越来越健全的今天,虽然车主依法维权的道路会很漫长,但一定不会如此艰难!

记者周金友 摄影报道

## 打造浙江“放心消费”标杆城市

### 绍兴市着力打造安全放心市场消费环境

本报讯 杜志华报道 今年“3·15”期间,绍兴市市场监管部门聚焦“放心消费在绍兴”主题,举办了一系列的宣传纪念活动。

日前,绍兴市市场监管系统举办新闻发布会,发布全市放心消费与消费维权等各方面工作情况。2018年,绍兴市将致力于打造浙江“放心消费”标杆城市。

据绍兴市食安办专职副主任、市市场监管局党委委员杨继友介绍,去年以来,绍兴市市场监管部门对全市食品生产环节与销售环节进行了积极检查,同时选择与消费者生活密切相关的家用电器、日用百货、纺织品、建材产品、农用生产资料、油品、珠宝等商品为重点,开展不定期抽检,实行“靶向式”监管,大力提高经营者商品质量意识,引导其合法经营;严厉查处质量不合格商品,有效维护消费者合法权益。

2017年,全市共组织抽检各类商品1973批次,合格1718批次,不合格255批次,合格率87.07%。对抽检中发现的255

批次不合格商品,市场监管部门均已立案,并责令被抽检的经营者停止销售,依法处理。

同时,聚焦“消费维权”,绍兴市市场监管部门做好各类举报投诉处置工作。2017年,绍兴市市场监管部门12315行政执法系统平台从各渠道接受消费者各类投诉举报10947件。其中,投诉9006件,同比上升1.07%,调解成功8489件,成功率94.26%,为消费者挽回经济损失316.82万元;举报1941件,同比下降28.95%。

杨继友表示,2018年,绍兴市市场监管部门将继续贯彻绍兴市委、市政府决策部署,深入推进“放心消费在绍兴”行动,深化放心消费示范单位建设,构建消费纠纷快速处理机制,强化流通领域商品质量抽检,推动放心消费环境建设,提高消费者满意度、经营者诚信度、消费环境安全度以及消费对绍兴经济增长的贡献率,打造浙江“放心消费”标杆城市。

### 台州严查“五毛零食”



近日,台州市椒江区市场监督管理局连续对学校周边销售“五毛零食”进行监督抽检。截至3月8日,共检查103家店铺,下架8种食品。

“五毛零食”是流行于儿童特别是小学生群体的所谓“休闲食品”,以价格低廉、口味新奇受到学生的喜爱,主要在学校周边的一些小食杂店销售。“五毛零食”多次被曝光存在超范围、超限量使用食品添加剂或菌落总数超标等食品安全隐患。

该局开展网格化排查,对辖区内所有学校周边的小超市的营业执照、健康证,以及售卖的“五毛食品”的供货资质、进货凭证、产品标签标识执行情况,是否超过保质期和

按照标注的条件进行贮存等进行严格检查。对检查中发现的无生产日期、“中华丹”、封口破损的巧克力和点心、标签不规范的辣条、无认证编号的锅巴、伪进口无中文标签的“星星糖”等8种食品,当场进行下架处理。

据区市场监督管理局洪家市监所所长曹程峰介绍,针对“五毛零食”的危害,他们将进校园宣传普及,从源头控制,同时要求学校周边商店加强“五毛零食”管理,确保问题食品不上架。同时,提醒广大市民,“五毛零食”存在食品安全隐患,最好不要购买。

通讯员陈胡南、梁思佳 记者潘仙德 摄影报道

### 桐庐供电全面启动“春检”模式

“现场工作交接完毕,水平及安全指数。后续,该公司将于3月20日对110千伏方埠变电站进行全站集中检修,该次检修是今年首个变电站综合检修任务。此次检修将对110千伏电压等级的变电设备开展全方位排查检修,以“精益化”检修为主体方向,保障集中检修顺利开展。补足短板,夯实安全,全力备战即将到来的雷雨汛期及“迎峰度夏”,提升重点区域供电可靠性。”

刘紫婷 徐格拥

### 衢江农商行: 鲜花牛奶里感受家园文化

一大早,衢江农商行总行大门外最显眼的电视屏幕上打出了“祝全体女员工女神节3.8快乐”的字眼,暖心的画面为这个属于女人的节日里增添了浓厚的氛围。衢江农商行洪辉董事长一早便亲自在全行“贴心家园”微信群里发送节日祝福语,领导的细心让女员工幸福满满。中午进餐时,每位女员工又惊喜地从食堂阿姨的手中接过一盒牛奶和一袋精心包装过的粉色玫瑰花。一天中惊喜不断,让衢江农商行的每位女神们完全沉浸在浓浓的节日氛围里,很多同事纷纷在朋友圈里晒出“很高兴,能遇上你——衢江农商;在这阴雨天里,感受到了单位送来的不一样的浪漫……”的感慨。

一朵鲜花,一杯牛奶,加上董事长的微信祝福语,简单的节日礼物却蕴含着沉沉的暖心祝福,这是衢江农商行这个大家庭送给女员工的节日礼物,也是衢江农商行的贴心家园企业文化带给每位女员工的福音。 吴淑芳 徐燕燕

### 合并公告

根据浙江英特特年药房有限公司及杭州环东大药房有限公司双方股东决定,浙江英特特年药房有限公司收购合并杭州环东大药房有限公司,浙江英特特年药房有限公司存续,杭州环东大药房有限公司注销。自公告之日起十五日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视为没有提出请求。

杭州绿琴琴行有限公司注销清算公告:本公司股东会已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知之日起三十日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视为没有提出请求。

### 浙江聚龙盈通设备有限公司注销清算公告

浙江聚龙盈通设备有限公司注销清算公告:本公司股东会已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知之日起三十日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视为没有提出请求。

苏州金融资产管理服务有限公司(税号:91320594330886975Y)遗失江苏增值税普通发票一联,发票代码:3200164320,发票号码:30112678,声明作废。

### 预付费消费“陷阱”多 商家玩失踪,我们咋维权?

机关指定的媒体上进行公示”的规定,徐某办理的健身卡,不能因健身中心更换了新的店主,就自动到期作废,且原卡制作粗糙被人仿造,就全部报废,这不合理也不合法。经工作人员教育后,健身中心现店主第一时间为徐某办理了新的健身卡。工作人员还依据该《办法》第十八条“单张不记名卡限额不得超过1000元”之规定,当场对该健身中心出现单张不记名卡高于限额规定的行为,责令限期予以改正。

商家失踪,购买商品打了水漂? 今年2月,消费者仲某通过网购平台购买了一套厨房洗涤产品,价格为618元。当时商家承诺:“一周内专门送货上门,且免费清洗厨具6次”。可仲某付款后,一直没收到货品,连对方电话也关机。仲某找到网购平台,对方也是搪塞,推卸责任。无奈之下,他找到当地消协组织进行投诉。

### 案例一: 商家易主,健身卡就此作废?

工作人员接投诉后,前往商家实地查看,发现对方人去楼空。事情陷入僵局,但工作人员仍不厌其烦地与网购平台沟通,寻找商家踪迹。后经多方努力,找到商家下落,工作人员随即带上仲某赶到商家新驻地,据理解释:《消法》第28条规定,采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者,以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。该法第44条规定,消费者通

过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。网络交易平台提供者明知或应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。 本案中,网购平台不理睬仲某的合法请求,显然不合法律规定,在仲某权利受到侵害时,网购平台方应提供销售者联系方式,否则应由商家承担连带责任。由此,无论是商家还是网络平台,都应应对仲某的损失承担责任。后经协商,商家退还了仲某支付的618元费用,还给予了120元的补偿。