

省消保委发布第三季度投诉分析报告 受理投诉12303件 挽回经济损失2065万元

本报讯 记者张浩呈 通讯员任倩影报道 记者日前从省消保委获悉,2019年第三季度全省消保委组织共受理消费者投诉12303件,解决11753件,投诉解决率95.53%,为消费者挽回经济损失2065万元。其中,因经营者有欺诈行为的投诉128件,加倍赔偿金额22万元。从报告涉及的行业来看,空调消费、教育培训行业、美容美发行业仍是消费投诉的重点。

空调不制冷、漏水…… 夏季空调消费投诉高发

夏季是空调消费投诉的高发期,不制冷、漏水、安装纠纷、售后维修乱象等问题层出不穷。据统计,2019年1~9月,全省消保委组织共受理空调消费投诉1144件,其中第三季度为723件,占前三季度的63.2%。

2019年8月5日,玉环市消保委接到消费者王女士投诉,她于2019年6月7日在玉环市大麦屿街道某电器商行购买了志高品牌挂式空调(价值1600元),在15日内空调出现问题已经维修3次仍然存在故障,要求商家进行更换新机遭拒。为了解实际情况,消保委工作人员与被投诉人到王女士店铺实地查看空调的使用效

果,经现场测试,空调的确存在制冷效果差的问题,属于性能故障,投诉人反映的情况属实。经调解,被投诉方同意给投诉方更换一台科龙品牌挂式空调(价值1900元),并免去延长铜管费用,投诉方补齐差价。

除了空调本身存在质量问题外,消费者在空调安装、售后维修、销售过程中也容易掉入“陷阱”。

湖州市吴兴区消保委接到消费者王女士投诉,因家中空调制冷出现故障,王女士便在网上搜索空调维修服务,通过网络预约了一名自称是湖城某商场维修部的师傅。师傅上门经过拆机检测发现空调需更换零部件,而零部件需等待配货。经协商,王女士同意预先支付维修费用,之后便一直联系不上维修师傅。经调查了解,该商场维修部并无该名工作人员,王女士联系的是山寨维修点。

“消费者在网上搜到的400、800开头的售后电话有可能是山寨版的维修点电话,维修人员上门后往往随口叫价,维修质量无法得到保障,且不出具正规发票,消费者想维权也较难找到明确主体。”省消保委相关负责人说。

课程缩水、退费被拒…… 教育培训行业投诉上升三成

2019年第三季度,全省消保委共受理教育培训类投诉440件,位居服务大类投诉第三位。随着各类暑假班、兴趣班、辅导班的增多,相关消费投诉也呈现增长的趋势。与上一季度相比,第三季度教育培训投诉量上升30.7%,投诉反映的问题主要集中在合同纠纷、退费等服务后纠纷以及教学质量问题。

2019年7月15日,嵊州市消保委接到消费者商女士投诉,她于2019年6月30日为自己2周岁的孩子 在嵊州市佶姆游乐园(美吉姆早教机构)办理了会员,缴纳费用8000元,双方约定7日内所有费用可无理由退款。7月7日上午,商女士因不满意游乐园的服务质量提出退款要求,商家却表示需要扣除400元“注册费”。经调查了解,合同上确实写明“7日内提出退款可退还包括注册费在内所有费用”,而商女士提出退款要求当天正好是付款后第7日,符合全额退款的条件。经消保委工作人员调解,商家承诺在两个月内将8000元费用全额退还给商女士。

此外,部分培训机构因为

经营不善关门跑路,导致消费者维权无着落。

宁波市鄞州区消保委直属消保分会接到40多位消费者投诉称,宁波朵朵兔教育科技有限公司疑似关闭,公安机关介入调解,要求经营者退还剩余课时费用未果,请求消保委帮助解决。经调查,该公司共有两名股东,由于股东之间对退款数额存在分歧导致迟迟没有向消费者退款。查明基本情况后,分会与市场监管所一方面紧急约谈两名股东,要求其先行筹集资金处理退款事宜,另一方面与消费者代表商讨退款方案,确认每位消费者应退款数额。在分会和市场监管的共同努力下,最终退款72起,共计113935元。

预付卡陷阱多发 美容美发行业群体性投诉最多

美容美发行业一直是消费纠纷及消费陷阱易发区,尤其是预付卡陷阱在美容美发行业较为多发,容易引发群体性投诉。2019年第三季度,全省消保委组织共受理美容美发类投诉261件,问题主要包括质量问题、合同问题、售后服务、价格问题和安全问题。

省消保委相关负责人对记者表示,美容美发行业一直是预付卡纠纷多发领域,尤其是消费者办卡

后经营者突然关门跑路,或者店铺转让后新接盘商家要求消费者再行充值激活原卡才能使用等现象层出不穷,“甚至存在不法分子专门以此为业,开店发卡后不久便囤钱跑路,严重侵害消费者合法权益”。

宁波海曙区消保委接到多名消费者投诉称,位于海曙区新芝路的卡罗利美容美发店闭门谢客了,老板和员工均不知去向,无法取得联系。据了解,该店关门前店名叫港会秀邦,换店名后该店要求消费者办理转卡手续、充值激活后才能继续使用预付卡。不少消费者因此“被套路”,充值金额从几百到上万元不等。得知上当受骗后,200多名消费者向有关部门反映情况,寻求帮助。经调查,该美容美发店负责人钱某早已转移资产逃匿。海曙区消保委遂建议消费者向法院起诉,消保委法律顾问将为消费者提供起诉状、证据清单等样本,并据需要为消费者做诉前指导服务,但最终仅7人选择起诉。最终,首批起诉中的4人因余额证据确定获胜诉,随后又有2名消费者提起诉讼并调解成功,6人共收到返还金额2万余元。这也是海曙区首起在消保委支持下胜诉的预付卡群体性起诉案件。

全国督察法治化营商环境建设

为督促各地区为民营企业发展提供坚实法治保障,中央依法治国办日前部署开展“营造法治化营商环境保护民营企业发展”专项督察,各省将在10月中下旬组织开展此项督察。

据介绍,中央依法治国办决定,由各省、自治区、直辖市依法治省(区、市)委员会办公室牵头,组织相关部门,对本省(区、市)内的各市(地、州、盟)营造法治化营商环境、保护民营企业发展情况开展督察。

据了解,此次督察分为组织筹备、实地督察、形成督察报告和反馈整改等四个阶段,12月底前结束。各地依法治省(区、市)办将按照中央依法治国办的部署,组成督察组,通过到民营企业实地走访、

个别谈话、评阅案卷、暗访调查,深入群众和基层执法司法机关听取意见等多种方式,全面了解本地区在营造法治化营商环境、保护民营企业发展方面的工作情况和存在的问题,研究提出整改意见。

督察将紧紧围绕加快有关法规规章规范性文件立改废释工作、为民营企业发展提供制度保障的情况,全面提升政务服务水平、为民营企业发展创造积极条件的情况,推进严格规范公正文明执法、营造良好法治环境的情况,发挥司法机关职能作用、保障民营企业健康发展的情况,为民营企业提供优质高效公共法律服务的情况等方面开展督察。中央依法治国办将对重点省份开展督察情况进行督导。

据新华社



10月11日15时许,244名电信网络诈骗犯罪嫌疑人被公安机关从菲律宾押解回国,涉及全国多个省区市的特大跨境电信网络诈骗案成功告破。此次行动捣毁诈骗窝点10余处,缴获手机、电脑、诈骗剧本等一大批作案工具、证物。 据人民网

家居建材消费纠纷多 消费者购买需谨慎

本报讯 记者潘仙德报道 随着自己装修的不断增多,家居建材消费纠纷也不断增多,日前,台州市消保委发布了年度第9号消费警示,提醒消费者在购买时需谨慎。

消费者林先生于2019年1月在洪家某装饰城精品瓷砖店预订了一款意大利进口原装地砖,6月地砖铺装完成,林先生于7月4日后发现地砖有明显色差,认为瓷砖店张老板将不同批次的地砖混铺,属欺诈行为。林先生就此事于8月1日投诉到台州市消保委。

接到投诉后,消保委工作人员组织台州市装修与建材行业专家实地查看,发现情况属实,专家认为判断可能是两到三个不同批次色号混铺,建议换上同一色号地砖。

瓷砖店老板表示,该地砖是仿天然大理石纹理的进口砖,色差是为了更接近天然的效果,没有欺骗消费者。他还提供了同一色号的地砖进货单、品牌宣传资料中的效果图及实物照片加以证明。销售人员当时也说过该砖仿天然大理石,但商家都没有强调地砖底色有明显色差,没有充分详细介绍该品牌地砖的特性,已经侵犯了消费者的知情权。

经过多次调解,最终达成以下协议:地砖店老板同意根据实际情况对空鼓地砖进行灌浆处理修复,灌浆处理不了的更换;同意更换色差较大的7片地砖(其中1片破损);同意免除地砖余款及部分人工费共9000元,林先生只需在更换工程开始施工时付清剩下人工费3600元。

消费警示

1. 分清“定金”和“订金”

“定金”是法定的履约保证,若买家不履行合约,无权要求返还“定金”,如卖家不履行合约,应双倍返还定金。而“订金”只是预付款性质的支付,不具有定金的性质,消费者购买家居建材时要谨慎支付“定金”。

2. 选择正规商场

预定商品前,应查看证照,一般正规商场经营年份较长、信誉较好的商家售后服务相对较好,处理消费纠纷责任感较强,切不可贪图便宜选择无证照的商店。

3. 以书面形式签订购买合同

家居建材的材质、档次、价格是紧密相连的,隔行如隔山,消费者在购买时要货比三家,

要让商家充分介绍家居建材的材质、特性、注意事项等。合同签订的内容要尽可能详细,将质量、工艺以及安装要求等明确写在合同上。

4. 注意保留样品证据

家居建材和装修服务领域失信经营者“偷梁换柱”现象屡见不鲜,消费者购买时仔细查看商品,并可以拍照、录像、预留店中样品等方式保留证据。

5. 注意家装初期的现场监管

在家居建材安装过程中,消费者往往不在场,即使偶尔在现场,也没引起重视,当发现问题时,可能已安装完毕,这给消费纠纷处理带来不少难度,如果在安装初期发现问题,事情早发现早处理,这样对消费者和商家都有好处。

假冒同仁堂药剂欺骗患者,判刑! 罚款!

湖州德清查处一起生产销售假药案

本报讯 通讯员孙建新报道 湖州市德清县市场监管局根据一条群众咨询线索,从一张物流单入手,联合公安机关破获了一起生产销售同仁堂止渴养阴胶囊假药案,捣毁制假窝点1处,抓获生产假药犯罪嫌疑人1人,生产销售货值超过200万元,涉案假药包括假冒同仁堂的止渴养阴胶囊、止渴降糖胶囊、克银丸、山菊降压胶囊等。

“纯中药配方”检出化学药成分

今年初,德清县市场监管局稽查大队执法人员受理了本县新市镇董先生的一起咨询。董先生在病友推荐的宣传单上看到一种“同仁堂止渴养阴胶囊”的药品,宣称作为纯中药配方,降糖效果明显,可以根治各种类型的糖尿病症状。抱着试一试的心态,董先生通过打电话咨询了“同仁堂止渴养阴胶囊”4个疗程,谁料在服用一个疗程

过后,出现了血糖偏低、服药后头晕等现象。于是向市场监管部门咨询,想确认上述药品是否为真药。

了解情况后,执法人员随即查询了药品批准信息,发现国药准字Z20080441为北京同仁堂股份有限公司同仁堂制药厂取得的药品批准文号,药品名称为止渴养阴胶囊。董先生邮购的药品,从包装、说明书内容等方面未发现异常,但包装相对粗糙,产品批号、生产日期、限期日期印刷存在瑕疵。

为进一步确定药品质量,执法人员对药品进行了快检试剂检测,结果显示“格列本脲”“盐酸二甲双胍”阳性。随后,执法人员又委托湖州市食品药品检验研究院对药品进行检测,检出了化学药品“格列本脲”“盐酸二甲双胍”。

药品是中药药,怎么可能添加西药成分?执法人员立即向北京

同仁堂股份有限公司同仁堂制药厂注册地原北京市东城区食品药品监督管理局发函请求协查。经北京同仁堂股份有限公司同仁堂制药厂确认,上述止渴养阴胶囊不是北京同仁堂股份有限公司同仁堂制药厂生产。根据《药品管理法》第四十八条第二款“有下列情形之一的,为假药”(一)项“药品所含成分,与国家标准规定的成分不符的”和第三款“有下列情形之一的药品,按假药论处”(二)项“依照本法必须批准而未经批准生产、进口,或者依照本法必须检验而未经检验即销售的”规定,上述止渴养阴胶囊为假药。

一张物流单指明破案方向

考虑到降糖药的风险,执法人员多次对新市镇范围内的购买者进行挨家挨户走访,了解到该镇范围内服用“同仁堂止渴养阴胶囊”

的受害者达20余人。受害者均通过电话订购。执法人员在一位受害者的家中提取了一张物流单,显示药品的发货地址为河北省沧州市某快递点,联系人为马某某。

随即,德清县市场监管局对上述止渴养阴胶囊出具假药认定,以马某某涉嫌销售假药为由立案,并将案件移送德清县公安局,两部门启动联合办案机制。

2月,专案小组赴发货地河北省沧州市侦查,并在当地某德邦物流点找到了快递员朱某某。经调查,2018年下半年,马某某(经证实该身份被冒用)到该物流点联系代发货业务,并提供了身份证、银行卡信息。朱某某根据马某某从微信传递的发货信息向全国各地发货。

在现场,专案组发现一张快递单,显示药品是从河北省天津市发

货到河北省沧州市,于是,又立即赶赴湖北省天门市侦查。由此,隐藏在天津市的生产销售同仁堂假药的甘某某浮出水面——打着北京同仁堂的名义非法制售假药,持续时间长、影响范围广,从银行取款记录和物流发货记录初步统计,货值超过200万元。最终,在当地公安的配合下,专案组将犯罪嫌疑人甘某某抓获,现场查获生产假药的模具,少量样品和原料进货账。

经查,2017年至2019年期间,甘某某在未取得药品生产销售资质情况下通过采购假药生产原料、药瓶及模具,在位于湖北省天门市的多处出租房中进行加工,加工场所不固定。不仅如此,其销售也经常变换物流公司和邮寄点,将假药销售至全国各地。今年9月,德清县人民法院对甘某某犯生产、销售假药罪予以判决,判处有期徒刑一年八个月,并处罚金20万元。

维权小讲堂

职工遇到工作地点、岗位调整, 要怎么处理?

问题:我与公司签订劳动合同,岗位是人事岗,并约定工作地点。现在公司要求我同意调整工作地点和工作岗位,否则予以辞退。这样的情况,我可以不接受调岗吗?公司领导的口头辞退通知有效吗?

人社部劳动关系司:《劳动合同法》第二十九条明确规定,用人单位与劳动者应当按照劳动合同的约定,全面履行各自的义务。第三十五条规定,用人单位与劳动者协商一致,可以变更劳动合同约定的内容。按照法律规定,用人单位如需要调整与劳动者在劳动合同中约定的工作地点和工作岗位,应当与劳动者进行协商,协商一致后方可变更劳动合同约定的内容。劳动者如果不同意变更工作地点和工作岗位,用人单位不能据此与劳动者解除劳动合同。

但是,按照《劳动合同法》第四十条的规定,有下列情形之一的,用人单位提前三十日以书面形式通知劳动者本人或者额外支付劳动者一个月工资后,可以解除劳动合同:

(一)劳动者患病或者非因工负伤,在规定的医疗期满后不能从事原工作,也不能从事

由用人单位另行安排的工作的;

(二)劳动者不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作的;

(三)劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行,经用人单位与劳动者协商,未能就变更劳动合同内容达成协议的。也就是说,如果劳动者因为患病或者非因工负伤,在规定的医疗期满后不能从事原工作以及在劳动者不能胜任工作的情况下,用人单位可以调整劳动者的工作岗位,不需要与劳动者协商一致。如果因劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行,用人单位需要调整劳动者的工作地点和工作岗位,但用人单位与劳动者协商未能就变更劳动合同内容达成协议的,用人单位可以与劳动者解除劳动合同。用人单位在这三种情形下与劳动者解除劳动合同,应当提前三十日以书面形式通知劳动者本人或者额外支付劳动者一个月工资后,方可解除劳动合同,并依法支付劳动者经济补偿。

(来源:人力资源和社会保障部官网)

信息发布

【维权动态】

我省社保卡应用将全面深化

日前,省人社厅发出通知,将全面深化社会保障卡在人社各领域的應用。

在发行方面,全面提高发卡效率,实现社会保障卡应发尽发,2019年底前实现社会保障卡全覆盖。新发卡批量周期不超过25个工作日,零星申领及补换卡立等可取;在“浙里办”APP上提供社会保障卡申领服务,将社会保障卡个人申领从“跑一次”升级为“不用跑”;

大力推进电子社保卡签发,用手机就能享受人

力社保的各项服务。

在应用方面,以“一卡多用,全省通用”为目标,浙江省人社厅将继续深化社会保障卡应用力度,强化社会保障卡的身份凭证功能,丰富电子社保卡服务渠道线上应用,着力推进社会保障卡在金融领域的應用。

在服务方面,严标准、高品质,服务体验再升级。在安全方面,强化内控,加强监督,安全再升级。

(来源:浙江人社微信公众号)

杭州:市总工会 “送法律”下乡

根据市总工会“九送”活动安排,10月11日,市总工会劳动关系部来到坞坑乡中联村,开展普法宣传活动,为广大家庭发放禁毒知识宣传册、普法宣传册等200余份,并向坞坑乡所

属9个行政村图书馆赠送《习近平关于全面依法治国论述摘编》《法治中国》《法治衔接20讲》《民法》等10种共200本法律书籍。

(来源:杭州市总工会官网)

温州瓯海: 建设“用工纠纷化解超市”

近期,温州市瓯海区劳动仲裁委入驻区平安综合体,并依托平台资源,形成了从咨询、调解、法律援助,到仲裁处理、诉讼立案、执行立案的一站式全流程、全覆盖的“用工纠纷化解超市”。

“用工纠纷化解超市”利用综合体现有的律师、行业组织、人民调解员、社会贤达等资源,实现“专业化”案前调

解;集“劳资纠纷调解、用工法律服务、法律援助、法律宣传、重大矛盾化解”五大功能为一体,实现“综合体”法律服务;注重争议纠纷的源头预防治理工作,以专业化力量组成“服务入企”团队,针对瓯海区的现状进行针对性服务,实现“入企式”源头治理。

(来源:温州市人力资源和社会保障局微信公众号)

湖州:工伤事故调查与 劳动保障监察“一案双查”

今年以来,湖州市人力社保局制定出台《湖州市区工伤调查劳动保障监察联动促进“无欠薪”县区建设试点办法》,建立工伤事故调查与劳动保障监察“一案双查”新模式,通过上下联动、问题联处、执法联动,有效提升了工伤调查效率,加大了规范

用工监察力度。9月以来,市工伤保险行政部门与乡镇、街道监察中队联动调查执法6次,调查发生工伤企业50余家,发现、整改工伤申报、用工管理问题14起,实现“无欠薪”县区建设与工伤预防双向提升。

(来源:浙江省人力资源和社会保障厅官网)