



品质消费 美好生活

2 0 1 8 年 消 费 维 权 年 主 题

天宁区市场监督管理局
天宁区消费者协会
天宁区放心消费创建办

二〇一八年三月



中消协 2018 年消费维权年主题

品质消费 美好生活

主题涵义

中消协指出，“品质消费 美好生活”具有三层涵义：

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，满足消费者对品质消费的需求。

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，加大消费维权工作力度，维护消费者的权益，促使经营者不断提升产品和服务品质，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，逐步实现对美好生活的向往。

相关工作

围绕“品质消费 美好生活”年主题，中国消费者协会和全国消协组织计划开展以下工作：

一是围绕年主题大力开展宣传活动，结合“3·15 国际消费者权益日”及年主题专项活动，倡导品质消费理念，营造品质消费氛围。

二是加强对消费政策、价格政策和相关法规标准的研究，着力解决理念误区、制度盲点、消费痛点，推动消除影响消费升级的制度障碍，更好服务消费品质提升。

三是大力开展消费教育活动，尤其是针对农村消费市场、老年消费、网络消费等突出问题，持续开展多种形式的消费教育系列活动。

四是充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用，在消费热点领域开展体验式调查，打击假冒伪劣和虚假宣传，净化农村集贸市场环境，让品质消费惠及广大农村消费者。

五是结合当前的消费热点，选取面向消费升级的绿色化、智能化、中高端化等新型前沿产品开展比较试验，为品质消费提供选择。

六是扩展维权渠道，通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道，方便消费者投诉、咨询。推进投诉和解平台建设，拓展电商消费维权绿色通道（直通车），为消费者提供更加周到的维权服务。





《江苏省消费者权益保护条例》六大亮点

（自 2017 年 7 月 1 日起施行）

一：将单用途商业预付卡（券）纳入全领域监管

第二十七条 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定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、民事责任等内容。未作约定或者约定不明确的，应当作有利于消费者的解释。

经营者发行单用途预付卡（含其他预收款凭证）的，单张记名卡限额不得超过五千元，单张不记名卡限额不得超过一千元。其中，个体工商户需要发行单用途预付卡的，单张限额不得超过一千元。预付卡不得设定有效期。

二：率先将发卡经营者“逃逸”定性为“欺诈行为”

第二十八条 经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的，消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。

经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，予以退款并承担退款部分的利息。

经营者停业、歇业或者变更经营场所的，应当提前一个

月通知已交预付款的消费者，并按照前款规定承担责任。

经营者未事先通知已交预付款的消费者并作出妥善安排，不提供或者不按照约定提供商品、服务又无法联络的，视为欺诈行为。

三：率先在会议推介领域引入“冷静期”制度

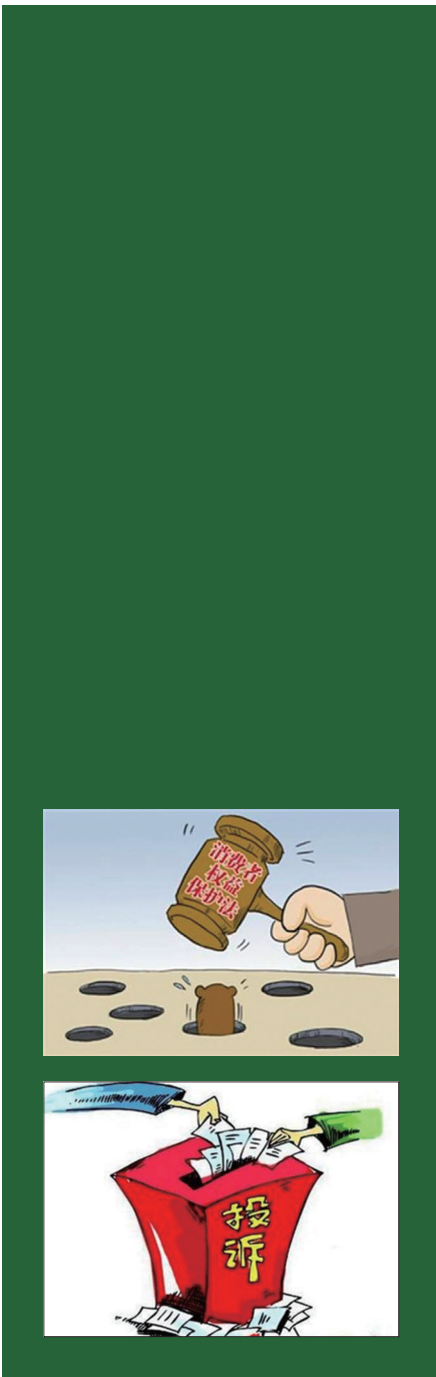
第三十一条 经营者采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议推介等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，法律、法规另有规定的除外。

经营者应当依法履行退货、退款义务。消费者退货的商品应当完好，保持原有品质、功能，商品的配件、商标标识、使用说明书等齐全。消费者基于查验需要打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试，不影响商品的完好。

根据国家规定不适用无理由退货的商品，经营者应当明确标注，并在商品销售过程中设置显著的提示环节，供消费者对单次购买行为进行确认。

四：给非现场提供商品或者服务的经营者带上“紧箍咒”

第三十一条 经营者采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议推介等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七



日内退货，且无需说明理由，法律、法规另有规定的除外。经营者应当依法履行退货、退款义务。

消费者退货的商品应当完好，保持原有品质、功能，商品的配件、商标标识、使用说明书等齐全。消费者基于查验需要打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试，不影响商品的完好。

根据国家规定不适用无理由退货的商品，经营者应当明确标注，并在商品销售过程中设置显著的提示环节，供消费者对单次购买行为进行确认。

第三十二条 网络交易平台、电视购物平台、有柜台或者场地出租的商场、超市等经营者应当设立消费者投诉受理机构，与商户协议设立消费者权益保证金，在消费者直接要求商户赔付未果的前提下实行先行赔付制度。

五：对服务领域消费侵权行为说“不”

第二十四条 经营者提供商品或者服务，有下列情形之一的，属于欺诈行为：

（五）为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务时谎报用工用料，损坏、偷换零部件或者材料，使用不合格或者与约定不相符的零部件或者材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用；

（六）从事职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国、家政服务等中介服务时提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益；

六：为消费者个人信息添加“防护网”

第十六条 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式、范围和具体规则，并征得消费者同意。但法律、法规要求登记消费者信息的除外。

消费者明确要求经营者删除、修改其个人信息的，经营者应当予以删除、修改。

第十八条 未经消费者同意、请求，或者消费者明确表示拒绝的，经营者不得向其发送商业性信息或者拨打商业性推销电话。



品质消费 美好生活



05/06

2017 年天宁区消费维权十大案例

一、玻璃门夹手起纠纷 涉輿情消协巧调解

【基本案情】

12 月 25 日，林女士一家在星巴克消费时，家里 13 个月大的小孩的手指不小心卡在了门缝里。她认为事发后商家不积极施以援手、未提供任何工具，未贴任何警示标语，没有任何的补救措施，要求工商部门加强监督管理并要求商家出面道歉并通过常州化龙巷论坛发帖声讨，引发网友强烈反应；兰陵分局接到投诉以后，迅速到位于九州新世界一楼的星巴克了解情况，积极与消费者及店方沟通联系，稳定双方情绪，及时控制事态发展。

【处理结果】

经多次调解：店方向消费者表达歉意并愿意支付医药费等费用，消费者表示理解，接受了道歉，谢绝了店方的赔偿，双方握手言和，纠纷得到圆满解决。

【消费提醒】

日常生活中，推拉玻璃门被广泛用于商场、饭店等公共场所，在门和墙之间通常有一条缝隙，而这条缝隙存在安全风险，林女士所带小朋友的手被夹伤，所幸并无大碍，对于林女士提出的店方在第一时间内没有做好有效的救助和未履行安全告之义务，店方认为家长没有尽到监管责任，系主要责任，店方事发现场能够积极协助处置，不存在置之不理的失职行为；特别是经网络论坛发酵升温，网友的各种评论导致矛盾不断激化升级，双方各执一词，互不相让。兰陵消协介入后，动之以情、晓之以理，采用分统调解和个别酝酿的方法，等时机成熟采用面对面调解，前期分别与店方和消费者进行沟通，和店方沟通中着重从《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条 从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法

人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。和《中华人民共和国侵权责任法》第三十七条 宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。《消费者权益保护法》有关章节进行宣传，店方认识到自身存在的问题和责任，星巴克公司也很重视，派江苏区域负责人前来处理；和消费者沟通中主要从作为孩子监护人，承担监护责任。对孩子受伤负主责的角度入手，消费者表示认同，同时对自己冲动之下在网络发帑表示歉意。时机成熟时，兰陵消协组织了双方面对面调解，双方互相表示歉意，消费者对店方的态度表示认可，并且大度的谢绝了店方赔偿，此纠纷得以圆满解决。

通过此事件，对于消费者来说，监护人要加强对未成年人，特别是小孩子的监管，毕竟发生不测是大家都不想看到的；如遇不测要科学施救，不要盲目地利用蛮力去掰门或者将玻璃打碎，防止发生二次伤害，及时求助专业救援力量；遇到问题优先依靠政府的力量，尽量不使用网络发表片面的意见。对于商家来说，应第一时间内出手救援，必要时及时求助专业救援力量，并妥善做好后续工作，对场所安全进行评估和履行告之义务。对于受理此纠纷的政府部门来说，一是高度重视网络輿论的发展，及时控制事态；二是积极处置纠纷，实施有效调处；三是依法科学调处，防止授人以柄，陷入被动。（兰陵分局）

二、怀疑买到假猪肉，商家主动来证明

【基本案情】

2018 年 1 月 2 日值班期间，常州市天宁区市场监督管理局红梅分局接到消费者电话投诉，称其在商场购买一块牛肉，打开包装发现其中混有猪肉，要求调解。

【处理结果】

红梅分局工作人员联系商场负责人和消费者前往商场了解情况，经查，消费者于 2018 年 1 月 1 日在商场购买 1 袋预包装牛肉，净含量 2.5kg，价值 160 元，回家打开包装发现包装里除了一整块大的牛肉外还有一块小的“牛肉”，小块“牛肉”与大块牛肉连接不紧密且颜色偏淡，怀疑是夹杂了猪肉，第一时间联系商家反映问题。商家负责人第一时间了解了情况并向消费者耐心的解释，因为该商品是 2.5kg 定量预包装食品，所以生产过程中都是一整块牛肉，再附带一小块牛肉补足斤两，故两块牛肉会略带诧异，并称由于我国有清真风俗，牛肉里绝不会掺杂猪肉，包括商场内散秤牛肉和猪肉都是严格分开，避免混淆夹杂。

消费者在听了商家的解释后依然坚称自己购买的牛肉里含有猪肉，并坚称自己吃了几十年牛肉，深知牛肉与猪肉的区别，不会弄错。双方僵持不下，商场负责人找来了一个电磁炉，并随意挑选商场内一块猪肉，现场煮熟后让消费者辨认，显而易见，牛肉的纹理比猪肉粗，消费者也意识到自己怀疑出了错。

据此，消费者依然坚称为了这块牛肉浪费了一天时间和精力，商场要满足其退货要求，至此整个消费投诉才圆满结束。

【消费提醒】

一、消费纠纷，商家有举证责任，消费者亦要对其行为负责：以往的消费调解，约定俗成认为消费者是弱势，商家

是强势，近几年在一帮职业打假人的带领下，情况似乎已经反转。分析以上案例，消费者仅凭感官即一口咬定自己购买的牛肉里有一块猪肉，不接受任何解释，坚定的认为自己受到了伤害，要求执法部门必须立即处理并支持其感官不适，不然即有不作为和偏袒商家之嫌。

二、投诉举报成了无本买卖，广大消费者乐此不疲：处理太多消费投诉，相比之下案例中的消费者着实通情达理，在认识到自己感官有误的情况下，承认了错误并要求退货，投诉才得以圆满结束。如果消费者在看出煮熟后的牛肉跟猪肉确有区别的情况下，仍然坚称没有区别，其购买的牛肉就是猪肉，要求追查到底，结局会有两种，一种是几经调查未发现违法行为；一种是商家经不起折腾愿意退一赔三，花钱了事。对于消费者特别是职业打假人而言，两种结局有赚无赔。正因为如此，网上消费投诉泛滥，大多数情况商家并无违法行为，消费者乐于投诉，广撒网、无成本、高收益。案例中的消费者因耽误一天时间要求退货，是否想过商家也因为他浪费了一天时间，并且赔上了一袋牛肉加一块猪肉。

三、商家做法值得推广学习：案例中的商家在遇到消费问题时，首先考虑商品是否有问题，耐心和消费者解释，在消费者不能接受的情况下，主动采取措施，通过直观的操作让消费者感受其购买的确实是牛肉。最终在占理的情况下依然为消费者考虑，承担部分损失换取消费者的满意，真正真正做到顾客至上。而且在平常的经营过程中，考虑清真因素，将猪肉和牛肉严格隔离开，避免混淆夹杂。此次消费投诉，商家各方面均考虑周全、细致入微、合情合法，作为案例素材供学习推广。（红梅分局）



品质消费 美好生活



07/08

三、美发屋悄然换主，千元储值卡作废？

【基本案情】

消费者陆先生来电反映其在青龙某美容美发造型店美发时在店员的极力推荐及店方大力宣传“办卡可享受七折优惠”的诱惑下，预付 1000 元购买了一张美容美发充值卡，消费数次后遭商家以老板更换为由拒绝其充值卡的继续使用，也拒绝退还会员卡里的预付款。无奈，只能向消协求助。后经开发区分局工作人员现场调解，商家同意卡内余额可继续使用。

【处理结果】

经过多次调解，店方同意消费者继续使用卡内余额并且享受七折优惠。消费者表示满意，纠纷得到圆满解决。

【消费提醒】

消费者付了款，商家给了消费者卡，双方形成了服务合同关系。如店铺转让，消费者应分清两个店主的具体约定，如果只是店铺转让，新店主没有延用之前的店名，则新店主没有承担消费者储值卡后续消费的义务，如果店只是换老板，营业执照和店名都没有更换，新店应延续之前的合同关系，消费者之前的储值卡有权继续消费，若新店主拒绝，消费者可拨打 12315 电话维权。

预付式消费在一定程度上给消费者提供了价廉与便捷服务，但也存在相应的风险。现今有关预付式消费的投诉不断增多，主要集中在美容美发、健身娱乐、汽车消费、休闲消费、家政服务、服装洗涤等行业，均是由于店主停业、转让、逃逸或其它原因将导致原卡不能再使用，引发消费纠纷。因此，消费者在办卡时首先弄清自己是否真的长期需要此类服务，要按照自己的实际需要来购买消费卡，不要盲目地因商家的优惠较大而忽视了潜在的成本及风险；确需办理金额较大的预付式消费卡时，要选择经营规模大、信誉度高的商家购卡，不要轻信商家的口头承诺，尽可能与商家签订“一对一”书面合同，明确双方权利与义务，切实维护好自己的权益；在持卡消费时，若发现商家异常情况的，要及时投诉举报，以便采取有效措施减少经济损失。（经济开发区分局）

四、虚构合同主体推销产品，违法了！

【基本案情】

2017 年 10 月，我局收到消费者投诉，称其在网上看到某商家销售家用净水机的信息，由于价格便宜，就联系商家，商家的工作人员送货上门并开具了收款收据，消费者现场支付了费用，但没用多久就产生了问题，找商家交涉要求退货，商家以收款收据上的公章名称不是其店为由，拒绝退货，消费者请求工商部门帮助退货。接到此投诉，我局联系了消费者并详细了解了事情经过，同时消费者提供了盖有某净水经营部公章的收款收据。通过收款收据上所盖公章名称，我局查阅了所有的登记资料并未找到该经营主体。后与消费者再次沟通时，消费者提供了一条重要的线索，认为在天宁某楼宇内的一家经营部有可能是该收款收据上所称经营部。

【处理结果】

我局对天宁某楼宇内的经营部进行了现场检查，在检查过程中，发现了一枚与收款收据上名称对应的公章，至此，该经营部承认其是销售家用净水器给消费者的商家，且为了逃避责任，虚构了主体开具收款收据。对该经营部虚构主体销售产品的行为，我局已依法查处。

【消费提醒】

商家在经营过程中，与客户签订的合约、开具的收款收据等能够证明双方之间经济往来的书面材料，都应当受到《合同法》的调整，合同、收款收据上的落款都应当真实有效。国家工商行政管理局总局在 2010 年针对合同违法行为的监督处理，又出台了《合同违法行为监督处理办法》，其中明确了不得虚构主体来签订合同，要受到行政处罚。此次涉案的某经营部正是通过虚构合同主体以达到逃避责任的目的，但法网恢恢疏而不漏，终究还是受到了法律的制裁。

消费者在进行消费时，特别要注意商家的资质，一定要选择有资质的商家进行消费。同时对于上门推销的商家工作人员一定要特别的慎重，一定要问清楚对方的身份，哪怕最后放弃购买，也不能因为其他原因在家中完成交易。（天宁分局）



五、商家肆意加价，你该怎么办？

【基本案情】

2017年6月，消费者张某某向我局反应一起商家肆意加价的案件，具体情况如下：消费者2016年12月因自己装修需要，在某钢材公司订购了一批钢材，经双方协商一致，签订了购货单，约定钢材总价为两万元，张某某当场支付了一万元作为定金。6月当消费者再次前往商家支付尾款并要求提货时，由于钢材近期涨价钢材公司却要求加价两千元，否则这批钢材便要卖给他人。双方争执不下，消费者投诉我局。

【处理结果】

本案中临时提价的行为不构成情势变更，拒不交货已损害了消费者的合法权益，最后经过消协会同双方协商，商家同意按原定价履行合同。

【消费提醒】

首先，合同是两方或多方当事人意思表示一致的民事法律行为。在本案中，商家和消费在订货过程中形成的购货单据对买卖对象和价款都已作出明确约定，应视为正式的买卖合同。

其次，依法成立的合同，自合同成立时生效，且本案中不存在可撤销或无效的情形，对当事人应当具有法律约束力。当事人必须按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。本案中购货单是具有法律效力的合同，那么未经双方协商一致，任何一方都无权单方面就合同内容作出变更。因此在提货时商家要求加价两千是没有法律依据的。

最后，对于违约责任这一块，《合同法》第107条规定当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约

责任。第108条规定当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满之前要求其承担违约责任。本案中商家临时提价属于私自变更合同的行为，未经合同双方协商一致不产生法律效力。故钢材公司拒不交货的行为属于单方违约，应当承担继续履行，赔偿消费者延期造成的损失。另外，针对消费者张某某交付的一万元货款的性质在现实交易中也存在争议，曾有消费者主张预付的部分货款为定金，拒不履行时应当承担双倍返还的定金罚则。对此《担保法》91条规定定金的数额由当事人约定，但不得超过主合同标的额的20%。本案中一万的货款已明显超过合同总价的20%，那么超过部分不能起到定金的担保作用，只能算是预付款，但20%以内的部分还是有效的。

市场监管局是市场经济秩序的维护者，分局将在日后的工作中加大对商品和服务的监管，严查损害消费者的失信行为，保护消费者的合法权益，引导广大消费者合理、科学消费，促进社会主义市场经济健康发展。（郑陆分局）



六、装修地板起纠纷 消协调解暖人心

【基本案情】

1月14日，朗先生在万都装饰城（以下简称万都）购买了新房装修用的实木地板，安装过后发现家里有几个房间的地板脚踩上去有异响，个别地板有裂痕鼓包的状况，他认为商家的实木地板质量有问题，且安装师傅安装有误，事发后商家态度消极，没有任何的补救措施，要求工商部门加强监督管理并要求商家出面道歉，雕庄分局接到投诉以后，迅速到位于万都装饰城一楼的商家店里了解情况，积极与消费者及店方沟通联系，稳定双方情绪，及时控制事态发展。

【处理结果】

经多次调解：店方向消费者表达歉意，愿意安排店内安装师傅更换有裂痕和鼓包的地板，并支付一定数额的赔偿金，消费者表示理解，接受了道歉，表示同意更换部分有问题的地板，谢绝了店方的赔偿，双方握手言和，纠纷得到圆满解决。

【消费提醒】

日常生活中，实木地板是大家广泛使用的家装建材，在家装地板过程中要注意以下几个方面，一是要找好合适的地板，由于温湿度的影响，要选择合适材质的地板，以防出现鼓包裂痕等情况的发生，二是要找有安装资质的安装工人施工，地板的安装有技术要求，如果安装过程中出现人为失误，也会出现铺出来的地板脚踩会有异响的问题。朗先生所购买的地板为木材中材质较硬较脆的材料，这种材料不适合安装在有地暖的房间内，且地板的安装是朗先生在自己小区找的临时工安装的，对于朗先生提出的所购地板有质量问题的疑问，店方第一时间拿出地板生产企业的产品检验合格报告，店方认为朗先生没有请专业安装师傅安装地板，才会导致朗

先生家中底板鼓包并且有裂痕，双方各执一词，互不相让。雕庄消协介入后，动之以情、晓之以理，采用分统调解和个别酝酿的方法，等时机成熟采用面对面调解，前期分别与店方和消费者进行沟通，和店方沟通中着重从《消费者权益保护法》第十一条 消费者因购买使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有已发货的赔偿的权利和第二十四条经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、维修等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。并对商家就《消费者权益保护法》有关章节进行宣传，店方认识到自身存在的问题和责任，也很重视，派主要负责人前来处理；和消费者沟通中主要从消费者应当合理合法表达自己诉求等方面入手，消费者也表示认同。雕庄消协在时机成熟时组织了双方面对面调解，调解双方能客观面对自身存在的问题，互相表示歉意，消费者对店方的态度表示认可，大度的谢绝了店方赔偿，此纠纷得以圆满解决。

通过此事件，对于消费者来说，遇到消费纠纷应第一时间与商家说明实施情况，合理的表达自己的诉求，不应抱着报复消极的态度应对消费纠纷。对于商家来说，应第一时间与消费者沟通交流，并向消费者提供相关产品的合格证明材料，积极配合消费者解决疑虑，并妥善做好后续工作，对所售的商品负责到底。对于受理此纠纷的政府部门来说，一是积极处置纠纷，实施有效调处；二是依法科学调处，防止授人以柄，陷入被动。（雕庄分局）



七、网购打印机，维权波折多

【基本案情】

2017 年 11 月 11 日，高先生在淘宝购买了二款打印机，却被告之没有货，先后打了 12315 和 12345 投诉到我分局，经现场检查位于银河湾电脑城的网店，由于双“11”期间销量大增，消费者所购买的机型暂时没货，店方承诺消费者可以退货，也可以暂时等调货等，且愿意按照约定赔偿损失，但消费者执意要购买的机型，后经店方调货把打印机寄给消费者，消费者反应其中一款不是所购买的型号，要求换货，协调店方换货后，消费者又来电说漏发了配件，要求补发，又经联系店方，把消费者所缺少的配件重新补全。

【处理结果】

经多次调解，店方重新发货给高先生，后去电回访高先生，高先生表示对处理结果很满意。

【消费提醒】

根据《消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》：采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议推介等方式提供商品或者服务的经营者，应当向消费者提供经营者的主体名称、场所、联系方式、商品或者服务的数量和质量，价款或者费用、履行期限和方式等。

日常生活中，网购已成为一种主要消费形式，但也存在一定风险，选择网购时要注意以下几点：一是慎重选择。从自己的实际需要出发，确定所需商品的品牌、产地、价格、性能等，不要贪图便宜忽略了质量和今后服务；二是理性消费。保持清醒头脑，发行量选择正规网站和信誉度高的网站；三是谨慎付款。选择第三方支付平台付款或者货到付款，不要向网站提供个人账户直接付款，收货时要及时验货，如遇情况可采取拒收或者验货后祭坛的方式；四是事后维权。购买商品后如遇问题应及时向经营者所在地的消费者协会举报，并注意保留网络购物证据及其它相关信息，以备维权时使用。（兰陵分局）



八、定制商品能退货吗？九、买到赠品怎么办？

【基本案情】

8 月 7 日，家住浦南新村 75 岁的俞女士到兰陵分局哭述，他在光华路一保健品店定做牛皮席时被骗了，制做的席子不能正常使用且质量有问题，店方不给退货，还要她承担运费，希望消协帮她维权。

【处理结果】

经调查，消费者参加店方组织的健康讲座时购买了重庆一公司的牛皮席，后发现尺寸不对，需求厂家重新根据自己需要的尺寸定制了新的席子，但因价格比较昂贵，以产品质量有问题为由提出退货要求，厂家以定制产品不予退货，店方以不是本店售出产品为由不予理睬。经多次联系店方及生产厂家，最终结果是消费者和店方各承担 100 元运费，生产厂家退回货款 3600 元。

【消费提醒】

定制的商品如果没有质量问题，是可以不予退货的，如果存在质量问题，都应该给予退货。所以消费者在定制产品时一定要慎重考虑，确定需要定制商品时最好充分了解生产厂家的资质，不能轻信商家的口头承诺，选择厂家时要选择证照齐全、规模大、信誉好、经营时间长的企业；签订定制合同，明确双方责任；发生消费纠纷时要及时收集证据，否则消费者很难得到相关的退款。（兰陵分局）

【基本案情】

9 月 13 日，李先生到兰陵消协气冲冲的说他在一乳制品店花 229 元买了一筒婴儿奶粉，回去竟然在标签下发现厂家印有“赠品不得转售”字样，认为商家存在欺诈行为，要求处理。

【处理结果】

经调查，商家认为，赠品不存在质量问题，等同于正常商品，消费者认为，我购买商品并不是为了买赠品，何况你也没有告之我是赠品，存在故意欺诈行为，要求退一赔三。后经调解，商家另免费赔偿一筒同品牌非赠品奶粉，同时表示以后会提前告之消费者，以免产生纠纷。

【消费提示】

通常情况下赠品如果是附带在正在销售的其它商品上的，则不能单独销售，因为这是购买合同的一部分；如果赠品已经脱离其它商品，独立存在或者具体归属已经确定，也就是说所有权确定则可销售。所以在保证产品质量的情况下，赠品与非卖品是可以进行销售的，但销售过程中要告之消费者，不得侵犯消费者的知情权。消费者在购买商品时要谨慎选择，仔细识别商品的各项有效信息，不要贪图小利，一旦发现自己的合法权益收到侵害，可找销售者进行协商解决，协商不成可以到消费者协会进行维权。（兰陵分局）



十、童装抽检不合格 市场监管来提示

【基本案情】

2017 年 4 月，根据江苏省工商行政管理局 2017 年第一阶段商品质量抽检工作任务，我局会同质量检测机构，对我辖区内的童装品牌店进行了抽样检测。本次抽检的依据是《国家纺织产品基本安全技术规范》(GB 18401-2010)、《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》(GB 31701-2015)、《消费品使用说明 第 4 部分: 纺织品和服装》GB/T 5296.4-2012、《纺织品 纤维含量的标识》GB/T29862-2013、《针织儿童服装》以及 2017 江苏省工商行政管理局儿童及婴幼儿服装商品质量抽查检验细则。检验项目包括了使用说明、纤维成分、异味、附件锐利性、耐水色牢度、耐汗渍色牢度、耐干摩擦色牢度、耐摩擦色牢度、耐皂洗色牢度、PH 值、甲醛、可分解致癌芳香胺染料等 12 项涉及人体健康和人身、财产安全的强制性项目和部分推荐性项目。

【处理结果】

在此次抽检中，某童装店因童装 PH 值超出国家规定标准，被判为不合格商品。目前，针对存在产品质量问题的商家已被我局依法查处。

【消费提醒】

pH 值是服装的安全性指标，人体皮肤表层的 pH 值为弱酸性，可以抑制某些致病菌的生长繁殖，具有保护皮肤免遭感染的作用。若 pH 值超标将破坏人体表面抵御疾病的屏障，容易引起皮肤瘙痒等炎症。童装 PH 值超标的原因很多。主要的原因是面料在印染加工后，水洗不充分就烘干出厂，同时又没有采取一定的中和措施，导致 PH 值超标。其次，童装生产过程中，印染等生产环节需要加入各种染料、助剂等化学制剂，在后整过程中漂洗不充分，使得 PH 值与标准值之间发生偏离。再次，部分企业为降低生产成本，使用一些价格低廉、质量不稳定的面料使得面料的质量难以保证。

(一) 生产者必须严格按照法律法规、国家标准组织生产，不得生产销售不合格产品。

(二) 销售者必须严格履行进货检查验收制度，查验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识，采取措施保证产品质量，不得销售不合格产品，对公告的不合格产品必须立即停止销售。消费者要求退货的，应当负责退货。

选购儿童用品消费提示

(一) 查验资质及标签：消费者在选购儿童用品时，尽量选择正规的商家进行购买，同时在选购某一商品时尽量不要选购无使用说明或使用说明信息不全的产品。商品标签中内容应包含制造者的名称与地址、产品名称、产品型号或规格、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别、使用和贮藏注意事项、质量等级以及合格证明等。

(二) 查验材质：建议消费者在购买时，多积累些产品材质知识和选购技巧，在选购婴童服装时，应选择柔软并透气性好的面料为宜，如棉、丝等。尽量选择宽松的服装，方便运动，同时检查产品有无明显瑕疵。

(三) 查验外观：婴童穿着的服装，应注意头部和颈部不应有任何绳带，且肩带应是固定、连续、无自由端的；同时注意除腰带外，背部不应有绳带伸出或系着。建议消费者在选购较小婴儿的童装时一定要注意衣服的外观。

(四) 查验气味：通过嗅觉辨识衣服质量也是一种方式，由于儿童身体发育还不完全，不符合标准的产品涂料、产品原料等散发出的不良气味较容易危及儿童身体健康，建议消费者在购买儿童服装时应当对衣服气味进行查验，确保无异味后才进行选购。

(五) 查验票据：消费者在购物结束后，一定要向商家索取票据凭证。一旦遇到问题，这也是维护自身权益的重要证据。(天宁分局)

荣誉榜

2017 年度江苏省品牌消费集聚区放心消费创建示范单位

常州购物中心

2017 年度江苏省放心消费示范街区

天宁区竹林南路

2017 年度江苏省电子商务领域放心消费创建示范单位

常州兆普信息科技有限公司

2017 年度江苏省放心消费创建先进单位

江苏佳尔科药业集团有限公司

天宁区青龙来缘大酒店

2017 年度常州市放心消费创建先进单位

常州人寿天医药连锁有限公司医药商场

常州万仁大药房有限公司和平路店

安邦人寿保险股份有限公司常州分公司

常州制药厂有限公司

常州晋陵电力实业有限公司椿庭大酒店分公司

江苏海王星辰健康药房连锁有限公司东坡雅居店

交通银行股份有限公司常州兰陵支行

常州市丹丹梨农业专业合作社

常州人寿天医药连锁有限公司第二医药商场

常州万仁大药房有限公司第五分公司

和谐健康保险股份有限公司常州分公司

江苏智临电气科技有限公司

江苏海王星辰健康药房连锁有限公司飞龙店

招商银行股份有限公司常州天宁支行

常州一步干燥设备有限公司

2017 年度 12315 消费维权服务站市级示范站

常州红星美凯龙装饰家居用品市场有限公司

常州欧尚超市有限公司兰陵店

2017 年度常州市消费者协会先进集体

天宁区消费者协会天宁分会

天宁区消费者协会红梅分会

天宁区消费者协会天宁分会关河大润发投诉站

2017 年度常州市消费者协会先进工作者

张联冰 王惠峰

2017 年度常州市消费者协会优秀维权专家

范继东



品质消费 美好生活



15/16

常州市天宁区 创建“网络市场监管与服务示范区”总体方案

为进一步落实“互联网+”国家战略，依托我区区位优势、产业优势和载体优势，扎实创建“网络市场监管与服务示范区”，特制定本方案。

一、指导思想

牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，按照“依法管网、以管网、信用管网、协同管网”要求，围绕“创新监管+提升服务”，因地制宜，积极稳妥地探索网络市场监管与服务新机制、新模式，全力营造开放规范的网络营商环境、安全放心的网络消费环境、公平有序的网络竞争环境，促进网络市场健康快速发展。

二、基本原则

1. 政府引导，市场推动。充分发挥政府作用，做好规划引导，健全保障机制，发挥市场在资源配置过程中决定性作用，激发市场活力，营造有利网络市场发展的生态环境。
2. 示范带动，特色鲜明。扶持培育一批电子商务示范基地、示范企业和知名品牌，探索网络市场发展新路径，推动网络技术与一二三产业融合发展，促进产业转型升级。
3. 大众参与，依法共治。调动社会各方资源，依照相关法律法规，探索形成政府引导企业自治、行业协会内部规范、评级机构积极参与、社会大众舆论监督的共治模式。

三、工作目标

通过 2~3 年的创建，在网络市场监管与服务方面力争实现“六个示范”，努力打造监管有力、运转高效、服务优质的网络市场监管与服务的“天宁样板”。

1. “政务高效”的示范。抢抓国务院基层政务公开标准化规范化试点工作机遇，深化“放管服”改革，实现网络主体营业执照在天宁范围内“同城通办”，登记事项网上不见面审批率达到 90%。

2. “孵化多元”的示范。做大做强省市级示范电商园区，加速推进各类孵化器、众创空间发展。力争到 2018 年网络市场交易主体达 2.45 万家，电子交易额达 540 亿，年均分别增长 30%、20%。

3. “数据支撑”的示范。发挥大数据关联性、预测性、实时性强的作用，在消费领域加快“京东云”一基地四中心建设，为消费电商的提档升级提供大数据支撑。在制造领域加快“航天云”的建设，实现“千家企业数据上云”，构建工业大数据产业。在监管领域，普及应用先进执法设备，探索建立更加科学、精准、高效的管理方式。

4. “政策支持”的示范。针对网络市场监管与服务特点，有效落实国家和省、市关于促进网络市场发展的政策，列出网络不正当经营行为的负面清单，让政策更完善、吸引力更强、执行更容易。

5. “放心消费”的示范。按照线上线下监管同标的思路，在电商领域开展以“网络诚信、消费无忧”为主题的放心消费创建活动，打造“放心平台”3 家、“放心网上商城(平台)”50 家以上。加大网络失信行为联合惩戒力度，制定网络放心消费评比及公开工作规则，形成评价标准。

6. “协同管网”的示范。设立专门的网络监管机构扎实推进网络市场监管专项行动，完善协作机制、长效机制，提升监管能力，推进社会共治。加强“三大指数”（准入环境指数、竞争环境指数、消费环境指数）与网络市场健康发展的关联性研究，促进我区网络交易市场环境持续向好。

四、具体举措

- （一）加快产业发展，打造网络经济新高地
1. 优化准入门槛。在网络市场监管与服务示范区的建设中服务“大众创业、万众创新”，提高网络创业便利化程度。

在“先照后证”改革的基础上，推进全程电子化登记和电子营业执照应用。放宽新注册企业场所登记条件限制，推动“一址多照”、集群注册等住所登记改革，为网络创业创新提供高效工商登记服务。积极推动“多证合一、证照分离”改革，建立网络创业与网络证照办理的连接通道，使创业者的各类证照申请基本实行网上“不见面”审批。大力推进“互联网+政务服务”，在天宁区正在开展的政务服务标准化规范化国家级试点工作中，让政务服务与网络市场服务无缝衔接并探索建立相关标准，形成可复制可推广的经验。

2. 强化主体培育。在个体创业层面，积极引导有梦想、有意愿、有能力的科技人员、高校毕业生、城镇居民、农民、退役军人、失业人员等“触网”创业。在既有企业、个体工商户等市场经营主体层面，引导和鼓励其开展电子商务交易。通过构建电商园区、物流服务、专业电子交易、电子商务支付体系，促进电子商务交易的规范、协调、有效运转，使既有市场主体在通过比较市场机会、经营成本、扶持政策等方面后主动“触网”，使网络交易主体量持续扩大。培育本地四大电商品牌，以“新动力”、“恒生”、“红星美凯龙”为代表的平台品牌，以“吴大娘”、“艾贝”为代表的产品品牌，以“政成物流”、“车联天下”为代表的运营品牌，以“焦溪翠冠梨”、“二花脸猪肉”、“黄天荡螃蟹”为代表的农产品品牌。为农产品申请地理标志，同时借助网络为其销售插上腾飞的翅膀。培育智慧旅游网络主体。让“天宁寺”、“青果巷及前后北岸”、“黄天荡湿地”、“舜山舜河”、“寺墩遗址”、“焦溪古村”等旅游资源全面“触网”，形成网络旅游“新干线”。

3. 加快载体建设。加快发展孵化器，大力发展创新工场、创意产业园等新型孵化器，做大做强众创空间，完善创业孵化服务。加快建设专题园区，在已有的“恒生科技园”、“新动力电子商务产业园”的基础上，大力发展“检验检测产业园”、“苏南智城”等园区，建好“互联网+新经济”促进消费的“京东云”，助力“千家万铺上京东”。加快培育特色楼宇，引导 145 幢楼宇围绕网络监管与服务形成“特色服务”，重点聚焦企业管理、财务咨询、市场营销、人力资源、法律顾问、知识产权、检验检测、现代物流等领域，让我区网络各类主体成长的土壤更加肥沃。

4. 鼓励模式创新。支持企业利用互联网采集用户个性化需求，推进设计研发、生产制造和供应链管理等关键环节的柔性化改造，开展基于个性化产品的服务模式和商业模式创新。建设“爱回收”网上旧电子产品华东交易中心；建好“互联网+工业服务”的促进智能化生产的“航天云网”平台及其产业共享服务中心，使我区一二三产业、大中小企业跨界融通发展，让工业互联网的发展惠及网络交易的进步。

（二）创新监管方式，打造网络治理新模式

5. 推动部门数据共享。打破部门之间的数据壁垒，提高数据收集的自动化、智能化水平。依托全省市场监督管理系统和天宁区政务服务一张网的管理平台，让数据流动起来，促成准入许可、日常管理、信用信息、销售情况、科技创新等数据的整合，丰富网络市场监管与服务数据项；用数据绘图的工作方式，实现网络交易概况实时共享。加大对大数据研究分析力度，从而对网络市场各类问题进行有效预判和防控。

6. 统一网络巡查流程。加强与省市网监平台的对接，建设天宁区网络交易监测中心，开展网上巡查。严格网上亮证亮照、交易平台网店实名制和标识加贴制度，按行业实施线上监测、线下检查、网页留痕、跟踪反馈的标准化网络监管流程，推进监管任务线上线下的共同部署推进，探索建立天宁区食品、药品、日用消费品、快递等不同行业的网上监管标准化流程。

7. 严厉打击违法行为。依托红盾网剑、网络市场监管专项行动等载体，围绕重点行业和民生热点，以问题为导向，对网售食品、保健品、化妆品等重点行业和网络商标侵权假冒网络促销、虚假刷单、互联网虚假违法广告、传销、线上非法理财、不正当竞争等热点领域违法行为开展一系列专项整治行动。在网络交易监测中心采用“线上排查、线下实查”的方式，对重点行业和热点领域网上违法行为进行集中打击、精确打击。

8. 建立信用评价体系。加强与网络企业的数据对接，通过与共享服务平台的合作，收集访问、销售、售后、投诉等各种类型数据，以此为基础评选守信及失信电商企业，制定《天宁区网络经营者诚信评定管理办法》，督促网络经营者合法合规从事经营活动。开展电商企业失信行为公示工作。建立天宁区网络行业诚信档案“红黑榜”制度，定期公布违法企业失信行为，使“一处违法、处处受限”的联合惩戒机制向网络市场延伸。开展电商领域放心消费创建工作。引导企业加强内部制度建设、完善商品质量管理、处理顾客投诉，强化落实企业主体责任。提升消费者参与网络市场监管的积极性和主动性，营造社会共治的和谐氛围。

（三）健全保障机制，打造网络服务新标杆

9. 健全政策服务保障机制。出台《天宁区电子商务创业创新激励办法》，发挥财政资金的引导作用，用好“天宁区创新强区产业基金”、“弘创产业基金”等资源，引导金融商务区的金融机构对辖区内电子商务园区、楼宇、企业优先支持，给予额度和利率优惠，不断为全区电子商务产业的发展注入新动能。

10. 健全人才服务保障机制。结合“龙城英才计划”、“常州市杰出创新人才云计划”，出台激励措施，有针对性地引进一批高端商务人才。实施产业园区电子商务人才招聘计划，与国内一流的服务平台提供商“猪八戒网”合作，共育人才，共建平台，提升我区“双创”水平。

11. 健全技术服务保障机制。依托天宁区高新技术服务中心的电子商务专业管理团队，搭建“互联网+N”的社交平台，为电商企业提供网络注册、推广、营销等刚性服务要求。依托“京东云”在天宁落户生根，引进若干电子商务运

营服务机构和技术支撑团队。加大对信息系统的平台安全防护和数据安全保护力度，提升天宁区网络经济发展的安全保障水平。

12. 健全协同服务保障机制。加快公安、商务、市场监管、文化等网络经济监管职能部门的协同监管，建立常态化的工作会商机制，对监管职能交叉领域实行联合执法、共同监管，通过对网络经济领域各类违法违规行为齐抓共管，消除监管盲区。组建由政府相关部门参加的专家顾问团队，建立全方位服务、咨询及指导机制，解决网络经营企业在园区入驻、创新创业、政策咨询和法律实务等方面遇到的问题，引导企业有序发展。

五、组织保障

（一）加强组织领导。依托天宁区网络市场监管联席会议制度，建立政府主导、部门协作的工作领导机制，健全完善“各司其责、密切配合、齐抓共管”的合作推进机制，成立由区政府主要领导任组长，区相关职能部门负责人为成员的“网络市场监管与服务示范区”创建工作联合领导小组，下设办公室，统一制订示范区建设规划和配套规章制度，监督指导规划的实施。在镇政府、各街道办事处成立相应的组织机构，健全工作机制，制定工作方案，明确侧重点和具体项目，全力推进“网络市场监管与服务示范区”建设。

（二）落实工作责任。切实转变观念，把加强网络市场监管作为改善地方经济发展环境、推动地方经济转型升级的重要手段，把方案目标内容纳入政府工作目标予以落实。根据总体方案，按照职责分工，在区各职能部门进一步细化任务，明确实施计划和进度安排，扎实推进方案的实施。

（三）广泛宣传引导。深入园区、企业开展多渠道、多层次的网络市场示范创建宣传活动，推进网络电商企业参与产业引导、服务推介、放心消费创建、多维度信用体系建设等工作，使网络示范创建成为园区、企业的共识。

（四）强化督查考核。将创建工作纳入政府目标考核，围绕创建工作任务和具体举措，制定实施细则，明确牵头单位和协办单位，分步推进实施。分阶段开展进度检查，及时发现并整改存在的问题，鼓励先进、鞭策后进，确保创建工作取得成功。

“网络监管与服务示范区” 创建工作目标任务分解表			
（2018—2019 年）			
“示范” 创建类别		目标	
		2018 年	2019 年
政务高效	商事制度改革	全面推行适应互联网环境下的以电子营业执照、公民网络身份认证和电子签名为支撑的全程电子化登记。	实现网络主体营业执照在天宁区范围内“同城通办”。
	打造“互联网+政务服务”工作模式	“多证合一”改革进一步深入，以企业的统一社会信用代码为唯一标识，实现企业基本登记信息和相关部门信息互联互通互认和实时共享；深化证照联办，增加联办项目，登记事项实行网上“不见面”审批率达 80%。	形成“互联网+政务服务”公开标准。登记事项实行网上“不见面”审批率达 90%。
孵化多元	主体培育	网络市场交易主体达 1.88 万家。其中经营性网站 3600 家，网店 1.52 万户。	网络市场交易主体达 2.45 万家。其中经营性网站 4800 家，网店 1.97 万户。
	平台建设	完成“京东云”一基地四中心建设，各类孵化器、众创空间数量同比增加 20%，电子商务交易额同比增加 20%，达 450 亿元。	完成“航天云网”建设，启动恒生科技园三期建设，各类孵化器、众创空间数量同比 2018 年增加 20%，电子商务交易额同比增加 20%，达 540 亿元。
数据支撑	资源共享	加快“京东云”一基地四中心建设等项目，实现监管平台与网络交易对接。	
	工业互联网领域	加快“航天云网”建设，实现 100 家企业入驻。	实现 200 家企业入驻“航天云网”
政策支持	出台政策	发布促进网络市场发展的政策服务指南。	发布针对网络不正当经营行为的负面清单。
	人才培养	引进一批高端商务人才；加强在岗电子商务从业人员培训，实现 2 年全覆盖；将网络“双创”人才纳入全区技能大赛，制定规则，开展评比。	
放心消费	放心主体评选	开展“放心电商”评比，评选放心平台 1 家，放心网站 20 家，放心电商经营者 50 人。	开展“放心电商”评比，评选放心平台 2 家，放心网站 30 家，放心电商经营者 70 人。
	网络失信行为联合惩戒	建立联席会议制度规则，定期公布分析报告。	建立网络消费评比制度，公开工作规则，形成长效机制。
协同管网	设立机构	在区市场监督管理局设立专门的网络监管机构。	
	网络“三大指数”研究	启动“三大指数”与网络市场健康发展关联性研究，形成报告。	
	评价体系	制定《天宁区网络经营者诚信评定管理办法》。	建立天宁区网络行业诚信档案“红黑榜”制度，定期公布违法企业失信行为，形成常态机制。



品质消费 美好生活