

11月11日至21日,12315热线共接到

“双十一”网购投诉62件

今年双十一,销售额突破571亿元,再创纪录。网络购物狂欢引来了相关消费投诉的增长。

今年11月11日至11月21日,宁波市市场监管局投诉举报中心,共受理与淘宝天猫双十一网购有关的投诉62件,与去年同期相比增加11件,投诉量同比上升17.7%。

通讯员 张淑蓉 卢晓峰



商家无货或不及时的投诉占了48.4%

11月18日,长沙消费者谭先生来电投诉,称自己在双十一当天,通过天猫购买了宁波一家服装企业的衣服和裤子,购物款已扣除但后来却被告知无货,而且直到打电话当天商家也未予退款。

张女士则是双十一当天在天猫商城某品牌官方旗舰店购买了一件毛衣,当时库存显示为现货。但当张女士因没有及时收到毛衣而进行查询时,商家却称该款毛衣没有现货,要等一个月才能发货。

数据显示,消费者通过淘宝、天猫等电商平台购买商品,但商家迟迟不发货或者漏发货,购买时店方明明有库存,但消费者拍下商品几天后却又被告知无货的投诉共有30件,几乎占了双十一消费投诉的近一半。

商品质量及退换货等问题占了27.4%

消费者参加双十一活动购买商品后,因商品质量,或因商品尺寸不合适,再加上七天无理由退货等因由,要求退货、换货的不少,12315热线共接到此类投诉17起,占了总数的27.4%。

双十一当天,朱先生通过天猫购买了一台脱水机,收到货后打开一检查,发现脱水机表面竟然破了一个洞;余女士购买的是一件西服与衬衫,结果收到货时发现尺码不对;而吴女士双十一当天在天猫商城的宁波一家电商处购买了两套西服,11月14日收到商品后觉得买多了,于是联系卖家要求退还其中一套西服。从物流信息来看,卖家11月16日就已经收到吴女士寄出的要求退货的西服,但一直未将退款打入吴女士账户,并由此引发了争议。

质疑电商、店家优惠活动有猫腻占了17.7%

免单、获赠手机、减免购物款,双十一期间,为吸引消费者,电商及店家的各种优惠活动铺天盖地。有11位消费者对此提出质疑并拨打12315进行了投诉。

消费者邵先生来电反映,双十一期间,宁波一家服装企业在天猫搞活动,承诺前1111名用户可免单,但事实上店方公布的名单不明确,联系客服,几个客服的回答也不一致,在要求店方提供完整信息并公开活动名单未果后,遂投诉店方是搞噱头蒙骗消费者。

消费者孙女士来电投诉,天猫商城某商家称“双十一”当天0点到3点之间成交金额最大的11个订单,将赠送苹果6手机一台。后查询商家公布的赠送名单和购买记录发现,获赠人员并没有在其店消费,当她要求客服提供相关赠送凭证,客服集体消声,未作回应。

另外,热线还接到4件投诉称实际收到的商品与双十一当日网上所宣传的商品不符。

市市场监管局投诉举报中心提醒消费者网上购物需谨慎:一是要选择到正规的网络交易平台(网站)去购物;二是要仔细了解电商平台卖家的交易规则和信用情况,尤其要注意卖家的商品质量、信用评级、付款方式、交货方式、运费支付方式、购货凭证、免费条款等内容,尽可能选择货到付款的方式,并保存好网购过程中与卖家的聊天记录、付款凭证,包括电子交易单据等资料,方便日后维权举证;三是收货时应当当场进行查验,特别要注意核对货品与所订购商品是否一致,有无质量合格证、购物发票、保修卡等凭证,必要时可拍照保留证据,以便作为退换货凭证;四是若发现货物存在问题,要及时与卖家协商处理,处理不下可寻求电商平台客服帮助,必要时向相关部门投诉处理。

东钱湖景区实现“20分钟维权服务圈”

近日,上海的杨女士在东钱湖景区的一家酒店就餐,点了一份炒饭,另外要了两杯白开水,结账时被收取了10元一杯的白开水费用,而事先酒店并没有告知是要收费的,菜单上也没标价。于是,杨女士打电话向东钱湖市场监管分局投诉。不到20分钟,东钱湖市场监管分局的工作人员就赶到酒店进行调解,酒店退还了20元的白开水费。面对如此快捷有效的调解,杨女士说:“真没想到”。

今年以来,东钱湖市场监管分局全力打造旅游景区“20分钟维权服务圈”,只要在辖区旅游景区,无论是举报还是消费投诉,市场监管执法人员接到指令或电话后就能在20分钟内到达现场。截至11月中旬,像服务杨女士这样20分钟内到

达现场的情况已有87人次,占整个旅游景区举报投诉总数的100%,实现了“20分钟维权服务圈”。

东钱湖环湖岸线长45公里,沿线景区景点众多。“要在20分钟之内到达现场,坚守‘一个指令’和‘三个电话’是关键。”东钱湖市场监管分局相关人员介绍说,“一个指令”就是12315从网上发来的消费者举报,相关工作人员时刻关注12315网上平台信息,一有维权指令,立即作出反应;“三个电话”是在各景区景点公示的东钱湖市场监管分局的消费维权投诉电话和2个食品药品投诉举报电话,这3个电话号码捆绑在一个值班手机上,执法人员2天一轮值,24小时随时随地接听。据了解,今年共受理“三个电话”举报、投诉

59个,占旅游消费举报、投诉总数的67.8%,为消费者挽回经济损失27.25万元。

进一步建立短、平、快的消费维权模式,将消费维权触角延伸到景区景点,也是东钱湖市场监管分局着力实现景区“20分钟维权服务圈”的一条重要路径。近年来,东钱湖市场监管分局大力推进“12315”进景区商场超市、进景区酒店宾馆、进景区管理企业,方便群众就近投诉,新建景区消费投诉联络站4个,发展旅游消费维权监督员12名。目前全区有旅游消费维权培训基地1个、旅游消费投诉联络站35个、旅游消费维权监督员38名、旅游消费维权志愿者25名。据悉,这些社会维权力量也在“20分钟维权服务圈”中发挥了重要作用,他们五六分钟就能到达现场,今年已自行协商和解旅游消费纠纷81

起。

为了寻求最快捷到达现场的路线,东钱湖市场监管分局创新维权服务工作方式,运用电子地图精确定位环湖旅游企业34家。对于来自环湖景区的申诉举报,执法人员依照电子地图显示的最佳路径在20分钟内到达现场,国庆长假期间的6个消费纠纷都是在十几分钟到达现场的。同时,在辖区公交车站、景区自行车道旁、旅游景点售票处及环湖34家旅游企业设立“东钱湖工商公众微信平台”及二维码,方便旅游消费者进入公众微信平台申诉举报、交流维权思想。上个月有4位游客与平台工作人员就景区储物柜收费、旅游自行车收费等问题进行了对话,有效地解决了游客的某些片面看法,增强了正确维权的意识。

通讯员 钱公轩



保税区百万资金 补贴跨境电商仓库经营单位

近日,宁波保税区出台加快电子商务发展奖励政策,安排100万专项资金对天猫国际“双11”促销活动实际承担包裹发货作业的跨境电商仓库经营单位(含受托经营单位)进行补贴,促进企业加大投入和完善服务。据统计,截至11月底已有75家各类电子商务企业落户宁波保税区。为促进落户电子商务企业的进一步发展,下一步,保税区市场监管分局将重点对电子商务企业实施商务秘书企业托管制度,探索跨境电商消费维权新机制,助力传统企业触网发展。

海曙建成全省首批“五常法”熟食示范店

近期,海曙市场监管局在辖区高塘、南苑2个农贸市场中选择了16家熟食店,率先引入“五常法”规范其生产经营活动,这是全省首批熟食监管标准化示范店。

“五常法”即“常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律”。在该项试点工作中,海曙局把“五常法”应运于熟食店的日常经营,要求其建立食品原材料进货查验“双色台账”,对熟食店实行量化分级分类管理。对熟食店落实每季度和年度等级评定,结合其信用评价结果,来确定熟食店经营监管重点和频率。

目前,试点的16家熟食店基本掌握了“五常法”的精髓,已严格按照“五常法”要求进行日常经营。

江东推进 学校食堂阳光厨房建设

为有效控制学校食品安全风险,江东区将学校食堂“阳光厨房”建设作为2014年江东区“大众放心餐饮打造事实工程”十项重点工程之一和全区学校食堂硬件改造的必备项目。通过推广食堂关键区域高清视频镜头安装、“厨房开放日”活动公开评议、量化分级管理、阳光公示信息等举措,有效提高学校食堂“阳光厨房”覆盖率。截至目前,全区已累计投入资金50余万元,建成学校食堂阳光厨房45家,占全区学校食堂总数的77.6%,覆盖率居全市首位。

象山水产企业 销毁过期水产品1250公斤

11月26日,象山石浦镇的一水产品食品有限公司将装载200余箱共计1250公斤的过期瓶装蟹糊和泥螺运到蓬莱环卫垃圾处理中心进行销毁。

据悉,该企业自行销毁的1250公斤的泥螺和蟹糊,是2013年下半年生产的,由于市场不景气一直滞销,在企业内部自查自纠中,发现该批次产品即将过期,随即向市场监管部门作出说明报告,主动提出对该批食品进行销毁。这是自今年8月14日,象山市场监管局履行食品生产环节监管职能后,积极督促指导食品生产加工企业履行主体责任,开展内部生产状况自查自纠的又一突出成效。

镇海督促整改 银行消费类格式合同

近日,镇海区市场监管局全面开展对银行业合同格式条款申报、审查、点评、整改、备案、公示工作,主要对隶属镇海区直管的两家银行:中银富登村镇银行、农商银行的合同格式条款整改工作指导进行业务指导和监督,要求两家银行严格对照格式条款修改通知书,对存在的非法条款责令限期修改。目前,两家银行已基本完成整改工作,并将在近期完成新的合同格式备案工作,树立银行业个人消费合同格式整改工作典范,保障消费者合法合理权益。

通讯员 宣文