

鄞州区市场监管局提醒:

## POS机刷卡消费应第一时间确认支付额

购物消费,轻松一刷,无需担心现金不够,无需麻烦找零。近年来,随着POS机联网支付的普及,相当一部分消费者已依赖上这种方便快捷的支付方式,由此而引发的安全性问题也日渐显露。

近期,鄞州区市场监管部门就接到的因POS机刷卡而引发的投诉,为广大消费者提个醒:POS机刷卡消费,请第一时间确认支付金额,否则有可能导致两倍、甚至三倍付款。

通讯员 刘霞 王波



记者 王增芳 摄

### POS机划钱不认账 消费者掏了两遍钱

去年7月13日,陈先生和几位朋友在鄞州区某饭店就餐,消费1958元。付款时使用POS机刷卡付款,输了密码之后,店方收银员却说因为前端服务器问题没有刷成功,陈先生在收银员的指导下又重新操作了一次。回家后,陈先生就收到了银行的短信提醒,几乎同时成功支付的就餐费用共两笔,共计3916元。

向银行再次确认后,陈先生立即与店方联系,但店方称需要对所收餐费进行核对后才能答复,双方协调未果。随后,陈先生向市场监管部门投诉,该部门工作人员立即介入

调查,经与银行联系并调取陈先生银联卡当天的支付记录,证实陈先生确实成功支付了两次。面对调查事实,该饭店负责人将此归结为该店POS机终端故障,在向陈先生表示歉意的同时,同意将多收的1958元餐费归还。

无独有偶,消费者董先生也遭遇了同样的烦心事,但他的维权之路却要曲折得多。

去年11月10日晚上,董先生在鄞州区某洗浴中心消费458元,刷卡付费时,输入密码,POS机没有反应也没有出小票,收银员说没刷成功,让董先生重刷,此次显示付费成功。马上,董先生手机收到银行短信提醒,发现本应458元的款额却变成了916元。董先生立即与洗浴中心联系,店方核实后表示:他们确实只收到了一笔钱款,让

董先生自己去银行对账取回多付的钱款。

第二天,董先生与该洗浴中心POS机所属银行取得联系。银行工作人员经调单复核,证实458元金额确实刷了两次,并承诺7个工作日内,会将多划付的458元打回董先生账户。但令人费解的是,直到2015年1月2日,董先生还没收到这笔钱款。

无奈之下,董先生拨打12315请求帮助。后经多次协商调解,2月初,历时近3个月,董先生才收到了银行方退回的458元。

### 银行划款凭电子系统显示记录而非客户签名

很多消费者很纳闷,没有客户亲笔签名,银行也可以划款吗?经咨询相关银行负责人称,

银行是凭电子系统显示的刷卡记录进行划款的,因此,交易过程中,如果某一环节系统网络运行延滞,就有可能导致POS机显示交易不成功,或暂时无法打印消费单。但实际上,交易信息可能已传至银行的交易系统,导致银行划款。

鉴于此,鄞州区市场监管部门提醒消费者:注意保护卡号和密码安全;开通手机短信通知功能很有必要,一旦银行成功支付,就会第一时间收到手机短信以确认支付金额;购物消费发票或凭证、POS机支付小票等都要注意保留好,一旦因金额不符而起纠纷,即可以此为证据,及时联系银行和商家协商解决,也可拨打95516(中国银联客户服务热线)或12315求助维权。



### 3·15消费维权活动精彩纷呈

“3·15”国际消费者权益保护日前后,我市各地围绕“携手共治、畅享消费”的主题,多载体、多渠道、多形式开展各项宣传、咨询、维权行动。

3月11日,市消保委联合部分市级部门,通过市政府新闻办举行消费维权情况新闻发布会,掀起我市3·15活动的第一波高潮。2014年举报投诉热点、2014年消费维权十大案例,全省首个家政服务行业消费争议处理办法出台等新闻热点连续占据甬城以及省以上各大媒介的头条。

与此同时,各县(市)区局的活动也纷纷启动,余姚、奉化、象山举办大型现场消费维权咨询会;余姚、奉化发布各自辖区消费维权十大案例;宁海举行网商诚信经营座谈会,签订了《宁海县网商诚信经营倡议书》;海曙开通全市首个消保委微信工作平台;余姚集中约谈美容美发、餐饮娱乐等行业经营户,组织消费者代表赴企业和商家开展消费体验等,各项活动不仅贴近实际,更注重实效。

3月15日上午,市消保委组织市场监管局、物价局、交通委、旅游局、人民银行宁波市中心支行等消保委委员单位,做客经济广播电台直播间,接听热线受理消费咨询和投诉。1小时左右时间内,共接听消费者咨询投诉电话56个,现场解答29个。当天下午,联合宁波晚报、东南商报、现代金报三家媒体,利用微信公众平台,开展线上维权。

### 食品药品安全专项执法行动结束

为期两个月的全市食品药品安全专项执法行动结束,统计显示,全市市场监管系统共出动执法人员18864人次,检查各类市场741家(次),检查食品药品生产经营企业13838家(次),查处食品药品违法违规案件603件,罚没款444.96万元,移送公安机关涉嫌犯罪案件4件。

行动中,我市整个市场监管系统统一部署、协同作战、上下联动、齐抓共管,特别是针对节日旺销的食品、保健食品、药品、化妆品以及医疗器械等开展了从生产到流通领域的全面检查规范。与此同时,各县(市)区局结合区域实际,因地制宜开展各种专项行动,如慈溪局开展“五打二整治”专项行动;江北局开展年糕和水产品质量专项检查;江东局开展年货展销会专项整治;鄞州、奉化、宁海、象山、海曙、北仑等局开展进口肉制品专项检查;镇海对美乳、祛斑、美白类化妆品质量开展专项检查;保税区分局对57家从事跨境食品贸易的网店进行专项检查。

### 奉化查获一批“走私”奶粉和鱼油

3月以来,奉化市市场监管局开始加强对进口食品的突击检查,在城区广平路的一家澳洲食品专营店内,发现经营者“巧妙”地将未贴中文标签的走私奶粉混迹于正规进口奶粉间,企图蒙混消费者。经查,该批走私奶粉均为当事人通过在澳大利亚的朋友,以国际快递的方式收发货。执法人员当场查封未标注中文标签的“Diploma”奶粉16罐,“PediaSure”奶粉6罐,“Aptamil”奶粉6罐,“MOMO”深海鱼油2瓶以及“COSTAR”深海鱼油8瓶。

通讯员 宣文

### 无证无照加工假冒肉制品

## 余姚一家地下食品作坊被罚近14万元

在未办理营业执照和食品生产许可证的情况下,竟租用他人公司场地和设备经营食品加工作坊。近日,余姚一家地下食品加工作坊被市场监管局处以涉案金额5倍的行政处罚,罚款总额近14万元。

春节前夕,余姚市市场监管局西門分局在位于该镇榭树下村的余姚某食品有限公司检查时,发现该公司租给他人的场地正在进行肉制品加工,旁边堆放着原材料及产品包装标识,包装上标有生产商“杭州美汇食品有限公司”及该公司的肉制品生产许可证号“QS330104010271”等字样。当检查人员要求租用者任某提供生产经营所必须的营业执照、食品生产许可证等相关有效证照时,任某却无法提供。

经查,任某租用该公司的生产车间及香肠生产设备,在未取得营业执照和食品生产许可证的前提下,即开始于2014年12月

10日从事熏煮香肠的生产加工。而且,更加离谱的是,任某并未获取“杭州美汇食品有限公司”授权许可,即擅自在自己生产的产品上使用“杭州美汇食品有限公司”的企业名称及该公司的肉制品生产许可证号“QS330104010271”。至查获时,任某使用从杭州、河北保定等地购入的原辅料共生产“珍珠肉肠”成品2217公斤,“台湾香肠”732公斤。所幸以上肉制品还未及销售,

均被当场依法查扣。除此之外,检查人员还现场查扣了肠衣1箱(3000米)和食品添加剂等原辅料1525kg及包装袋1470只、纸箱62只等物品。

根据《食品安全法》第八十四条规定,余姚市市场监管局依法没收上述违法生产经营的各种肉制品及肠衣、包装袋、食品添加剂等原辅料,同时还处以罚款139920元。

通讯员 张松高

## 轮胎鼓包责任难定? 送厂方检测搞定!

消费者刘先生于2014年5月在江北庄桥某汽车用品店更换了新的某品牌汽车轮胎,几个月后,轮胎边上出现鼓包现象,怀疑是轮胎质量有问题,便与店方交涉。而店方认为鼓包是消费者自身原因所造成,双方各持己见,最后,刘先生拨打12315请求调解处理。

接到投诉后,江北庄桥所立即派员着手调查,并先后两次约见双方协商调解,均未达成一致意见。一方面,因汽车轮胎属易耗品,不属于机动车整体,不能适用新《消法》第二十三条第三款“由经营者承担有关瑕疵的举证责任”,另一方面双方各持己见,责任难以明确。最后,调解人员提出将轮胎送到品牌轮胎宁波经销商处检测的建议,获得双方认同。

10月15日,在调解人员的联系下,争议双方再一次来到所里协商,最终签下协议:将轮胎送往该品牌轮胎宁波经销商处进行检测,根据厂方检测结果,如属轮胎本身质量问题,由厂方承担维修或更换,如不是轮胎本身质量问题的,双方再走司法途径或者自行解决。至此,该案调解终止。

2015年2月11日,刘先生就未收到厂方检测结果一事再次进行投诉,该所工作人员再次电话联系该品牌轮胎的宁波经销商,得到的

答复是:厂方已出具该轮胎的检查报告。工作人员随即前往该公司将检测报告和轮胎取回。报告显示该轮胎故障状况原因为非质量故障,属冲击致帘线断裂鼓包。也就是说,造成轮胎鼓包非质量原因,而是人为原因,应由消费者自己承担责任。

从去年初至今,江北区市场监管局和消保委已接到多起因汽车轮胎侧面鼓包引起的投诉,结合调查事实和从业内各方收集到的资料,作以下提醒:

引起轮胎侧面鼓包原因主要有:第一,车主在侧方停车时,没有注意到马路沿突起部分(马路牙子),在倒车或

前进过程中轮胎侧面与突起部位进行了撞击;第二,汽车在快速驶过凹坑、障碍物时,轮胎局部在巨大的撞击力下发生严重变形。而且,往往在碰撞发生的当时并没有发生鼓起现象,导致车主以为没事,其实轮胎内侧已出现问题,等到汽车在高速行驶过程中胎压达到一定程度时,就会造成胎侧帘子线断裂而引起鼓包现象。这也是让消费者误以为是轮胎质量问题而进行投诉的主要原因。最后,提醒广大车主,在汽车行驶和停靠过程中要集中精神,尽量避开问题路面,若是已经发现轮胎有鼓包问题,应即时进行更换,否则会有爆胎的危险。通讯员 徐宏雨 叶剑峰