



我要退预付卡 如何办理? 在国外买到假珠宝 该怎么办? 这场直播微访谈火了 参与的网友超16万



互动截图。

扫码看直播回放

昨日,宁波晚报·甬上联合宁波市消保委和委员单位、专业协会以及公益律师团成员,进行了一场直播微访谈。

当天的直播现场,来自宁波市消保委和10多个委员单位以及市质检院黄金珠宝检测中心、市保险行业协会和公益律师团的专业人士和网友进行了互动,共同探讨消费维权热点事件,并且给出了具体详实的建议和处理方法。

本次直播在甬上APP和宁波晚报视频号两个平台进行,吸引了众多网友参与。不少网友就预付卡和房产消费提出了问题,消保委工作人员也及时进行了回复。根据后台数据显示,本次直播活动,有超过16万名网友进行了观看和互动,起到了很好的宣传作用。

市消保委秘书长陈超表示,他们将通过和媒体的密切合作,更好地宣传消费政策,传导正确的消费理念。同时消保委将针对直播带货、预付款消费、大数据“杀熟”等问题和领域开展理论与实务研究,揭露批评有损消费信心的行为,发表消协新主张,提出立法、监管建议,推动相关制度不断完善,为消费者缔造美好幸福生活。

1 网友提问:如果需要消费维权,我除了打12315的电话以外,还有什么方式可以投诉?

市消保委秘书长陈超:去年我们在各级法院的指导下,推进了消费维权“共享法庭”建设落地,打造消费者家门口的“司法驿站”。目前实现区(县、市)消保委共享法庭全覆盖。此外,我们也与时俱进全面上线网络及手机端受理消费者投诉。消费者也可以通过“消费宝”小程序轻松便捷进行网上维权。

2 网友提问:我觉得自己医美效果不好,想维权,怎么办?

市中级人民法院民一庭副庭长施晓:建议消费者提高风险防范意识。树立正确的审美观,合理适度接受医美服务。倡导选择正规医美机构接受服务,不要轻信口头承诺;树立证据留存意识,对有权获得的诊疗资料要及时取得。

纠纷发生后,要树立正确的维权意识,可以多方咨询,在对法定范围内可能支持的赔偿数额有所了解的前提下与医院进行协商。

3 网友提问:我要退预付卡如何办理?

市商务局商贸运行处四级调研员王文强:根据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(商务部2012年第9号令)规定:发卡企业或售卡企业应依单用途卡章程或协议约定,提供退卡服务。办理退卡时,发卡企业或售卡企业应要求持卡人出示有效身份证件,并留存持卡人姓名、有效身份证件号码、退卡卡号、金额等信息。发卡企业或售卡企业应将资金退至与持卡人同名的银行账户内,并留存银行账户信息。卡内资金余额不足100元(含)的,可支付现金。发卡企业终止兑付未到期单用途卡的,发卡企业和售卡企业应向持卡人提供免费退卡服务,并在终止兑付日前至少30日在备案机关指定的媒体上进行公示。

4 网友提问:买的进口特殊配方奶粉,怀疑不靠谱,怎么判断?

宁波海关所属梅山海关查验三科科长江山宁:按照《进出口食品安全管理办法》的规定,从2022年1月1日起,特殊膳食用食品的中文标签必须印制在最小销售包装上,不得加贴。罐身上没有直接印刷中文标签的特殊医学用途婴儿配方食品,消费者应该谨慎购买。

5 网友提问:我有一笔2年前的不良征信记录,会影响我办理按揭贷款吗?这个不良记录要保留多久才消除?

人行市中心支行办公室副主任温小敏:目前,银行贷款审查时,会将查询个人信用报告作为固定的程序。有逾期记录是否影响房贷的问题,每家银行有不同的信贷政策,建议咨询贷款经办银行。不良征信记录,自还清全部逾期款项之日起5年后自动删除。

6 网友提问:在国外买到假的珠宝怎么办?

市质检院黄金珠宝检测中心消费品检验部工程师宋晓淳:消费者到珠宝的产出国旅游难免会购买一些彩色宝石。这些彩色宝石颜色鲜艳、颗粒大、晶体干净、价格又低廉,非常诱人,但是我们在检测过程中发现消费者在国外低价购买的红宝石、蓝宝石好多都是合成红宝石、合成蓝宝石,并不是天然的红蓝宝石。但是普通消费者是无法辨别的,因此提醒广大消费者要警惕低价大颗粒的彩色宝石,一分钱一分货,尽量避免在旅游区购买珠宝玉石。

7 网友提问:我们消费的一家因未艾亲子游泳中心出现约课难的情况,怎么解决?

市商务局工作人员:经过了解,商家回复,因为因未艾亲子游泳中心其他门店关门,导致宏泰门店客户激增,约课比较困难,请家长们理解一下。

记者 毛雷君 通讯员 龚颖