点赞,河南提倡线下实体店无理由退货承诺

本报讯(郑报全媒体记者 李爱琴)昨日,"纪念3·15国际消费者权益日"河南省暨省会郑州线下实体店无理由退货承诺启动仪式在郑东新区举行。

据了解,活动旨在深入开展放 心消费创建工作,倡导线下实体店 实行无理由退货承诺,推动形成线 上线下相结合的消费者维权服务 体系。

据介绍,目前,省市场监管局制定了《河南省线下实体店无理由退货指引(试行)》,倡导实体店根据商品属性和实际经营条件,采取"一门店一承诺、一企业一承诺"等方式,自愿公开承诺实行无理由退货,并

在营业场所醒目位置展示无理由退货的标志,主动说明退货的商品范围、退货时限、条件、程序等。

目前,我市已有丹尼斯、欧凯龙、绿地优鲜等25家企业主动公开做出承诺,为全市企业起到了示范引领作用,接下来,将督促全市线下实体店经营者树立"消费者满意至

上"的服务理念,积极落实好线下实体店无理由退货承诺,到2021年底,力争全市线下无理由退货单位达到800家,以进一步提升消费者的获得感。



市消协公布去年消费维权十大典型案例

13岁孩子私自拿钱买手机,这钱得退

本报讯(郑报全媒体记者 李爱琴)又到"3·15消费者权益日",昨日,市消协公布2020年消费维权十大典型案例,涉及格式条款、定金退还、强制消费、未成年人消费等维权热点难点。

案例一 冰点脱毛致红疹

2020年9月,消费者投诉称其在 某美容院做美容护理时,店内美容 师建议其做"冰点脱毛美唇"项目, 并称该项目没有任何副作用,消费 者同意后,该美容院引导其签署美 容项目免责协议书并完成该美容项 目。但消费者返家后脸部即出现了 红疹,联系经营者想要解决脸部问 题,商家却以属正常反应已告知消 费者为由不予解决。

案例二 收取高额退票费

2020年4月,消费者投诉称,其在某票务平台购买的周杰伦2020嘉年华世界巡回演唱会——南昌站门票延期,消费者要求退还定金1000元,商家以疫情原因为由一直推托不退费,而且要扣除10%的高额退票费。消费者认为该公司当初承诺退款又迟迟不退,且买票时未曾提醒退票要收取退票费等附加条件,存在侵权行为。

消协提醒消费者,网络订票要留存有关消费凭据和受侵害的证据,为事后维权提供有力支持。

案例三 月子中心拒退定金

2020年4月,消费者投诉称,其 2020年1月10日在某家政中心预订 了月嫂服务,缴纳了2000元定金。 随后,消费者于2020年1月25日大 年初一正常生产,但因突发新冠疫 情无法进行消费。现月子期已过, 但商家以各种理由拒绝退还定金。

消协工作人员认为,在疫情期间,基于众所周知严格的疫情防控措施,消费者无法外出消费,属于不可抗力,消费者应当免除责任。经调解,最终商家向消费者退还定金2000元。



新华社发

案例四 饭店收取餐具费

2020年11月15日,金水区消协接到消费者投诉称,其和朋友在某饭店就餐的时候,店内只提供收费餐具,没有免费餐具,希望能制止该商家的行为,维护消费者的合法权益。

经调解,饭店主动提出愿意赔偿消费者100元来弥补消费者的损失。

案例五 未成年人大额消费

2020年7月,中原区消协接到消费者投诉,称13岁的儿子从家中私自拿了2000元现金,在某营业厅消费1888元购买了一部品牌手机。家长发现后,找到经营者要求退货遭拒。

根据《中华人民共和国民法总则》相关规定,未成年人实施大额消费,应征得其父母同意或由他的父母实施,否则可为无效民事行为。同时,该未成年人家长作为监护人,实施监护不力,对此次事件也应承担相应责任。经协调,最终由经营者以1200元的价格回收该手机。

案例六 格式条款引纠纷

2020年4月,登封市消协接消 费者投诉,称其于今年3月份通过 某房地产营销策划有限公司,贷款 购买一套二手商品房,经双方商定 缴纳预付房款定金、佣金及代办费 共计26000余元,并签订协议。在 办理银行贷款时,该公司告知共需 缴纳29000余元费用,要求消费者 补足差价,否则不协助办理银行贷 款。投诉人认为该公司未按约定 提供相应服务,要求退还其全部定 金及佣金。但该公司提出协议中 有明确标注"无论合同是否履行到 位,所付佣金不退"字样,坚持不退 佣金。最终双方达成一致:退还消 费者29000余元。

由于格式条款是由合同一方 当事人预先拟定的,且其往往在 合同中处于优势地位或垄断 地位,使其在预先拟定的格式 条款中加入对自己有利的内 容,限制合同对方当事人的合 法权利,侵害了合同对方当事 人的合法权益。

案例七 商家诱导消费多

2020年11月初,二七区消协接到消费者投诉,称其在拍摄个人写真选片时,商家诱导自己多选了一些未入册的照片,这些照片拷出来需要加钱购买,消费者又加钱支付了10008元,现消费者要求退费。

经调解,商家退还消费者9000元,同时归还投诉人剩余的20多张底片。在消费前,为避免纠纷和减少损失,要与影楼签订协议或者合同。

案例八 艾灸理疗致使烧伤

2020年8月,新密市消协接到消费者的投诉,称其在做艾灸理疗时造成了三级中度烧伤,希望消协帮助维权。

经调节,最终使双方达成和解协议,消费者获得赔付3000元治疗费。

案例九 群体投诉不退费

2020年5月,中牟县消费者协会接到多名消费者有关某母婴用品店办理的充值卡不能正常使用且不退还卡内现金的投诉,消费者希望消协维护其合法权益。

经调解,被投诉方针对不同消费 者的需求,做出了退款、赠送免费服务 的处理方式。

通过该案例再次提醒广大消费者,充卡时一定要选择信誉好、服务质量高的企业,保留好证据,避免购买大额充值卡,办卡后及时消费,尽量规避消费风险,防止自身的权益受到侵害。

案例十 牛奶未明码标价

2019年12月,消费者在某超市购买了一箱牛奶饮料,该饮料原价为49.9元,促销活动价为28.9元,但在付款时却被收取了49.9元。消费者对这优惠促销价未按"促销"价格收取的情况当场提出质疑,但超市表示是因促销未开始,系统未录入造成的,不予处理。

经过调解,投诉人与被诉超市达成协议,由超市向消费者道歉,并根据《消费者权益保护法》五十五条的规定赔偿500元,有关部门对超市做出了责令停业、立即整改的措施。