

这10家消费维权服务站“最佳”

2022年南海156家消费维权服务站共受理了消费投诉17012件，和解率达75.86%



珠江时报讯(记者/李春妹 通讯员/刘斌 颜娟霞)3月15日,南海举行授牌仪式,为2022年度南海区十佳消费维权服务站授牌。

获评南海区十佳消费维权服务站之一的佛山市南海嘉洲物业管理有限公司消费维权服务站,2022年共收到消费投诉143件,办结率、和解率均为100%。嘉洲集团总办主任

陈添哲介绍,佛山市南海嘉洲物业管理有限公司消费维权服务站设在嘉洲广场内,要处理的消费投诉多为电器类、电子产品类和金饰品类。为解决好消费纠纷,该服务站实施“首问负责制”,由第一接诉人全程跟进消费纠纷处理。

桂城街道珠宝玉石电商协会消费维权服务站也获评南海区十佳消费维权服务站。为处理好消费纠纷,该服务站对投诉内容进行深度数据分析,并对相应的商家发出提示。此外,该服务站注重联动辖区市场监管部门搭建快速响应桥梁,针对紧急的投诉案件做到1~3个工作日内处理与反馈,

对维权工作不到位的商家进行定向约谈。

“获评十佳消费维权服务站是对我们消费维权工作的认可。”桂城街道珠宝玉石电商协会消费维权服务站副站长刘娇玲说,接下来将与商家加强沟通,督促商家规范经营、诚信经营,同时也会联合市场监管部门为商家提供培训,共同营造良好的消费环境。

数据显示,2022年南海156家消费维权服务站共受理了消费投诉17012件,和解率达75.86%。

南海区市场监督管理局副局长张洁红表示,消费维权服务站分布在南海各热门商场、超

十佳消费维权服务站
佛山市万科商用物业管理有限公司消费维权服务站
广东林氏家居股份有限公司消费维权服务站
蒙娜丽莎集团股份有限公司消费维权服务站
广物汽贸股份有限公司南海分公司消费维权服务站
佛山市南海区西樵山风景名胜管理处办公室消费维权服务站
佛山信基广场经营管理有限公司消费维权服务站
佛山市南海嘉洲物业管理有限公司消费维权服务站
佛山市南海升宝百货有限公司消费维权服务站
佛山市南海区桂城街道珠宝玉石电商协会消费维权服务站
佛山市中南农业科技有限公司消费维权服务站

市、市场、企业、景区,让消费者做到不出商场、不出市场、不出消费点就能处理消费纠纷。此外,也有网购平台、行业

协会参与建立消费维权服务站,共同促进完善消费维权基层网络建设,强化南海消费纠纷源头化解效能。

防骗!

抢“买”演唱会门票 歌迷损失近万元

珠江时报讯(记者/杨慧 通讯员/南公宣)万众期待的线下演唱会回归,很多歌迷摩拳擦掌开始抢票。这时候往往有诈骗分子动起了歪心思,设下消费陷阱。近日,西樵一女子小花(化名)在网上寻求购票渠道时,就被“山寨票务”骗走近万元。

小花是某韩流女团的忠实歌迷,今年18岁。近日,当她得知该女团将在悉尼开演唱会时,内心一阵狂喜。然而,官方票务平台上的门票刚开售即脱销,她只好“转战”其它购买渠道。

经搜索发现,一名陌生网友正好在某社交APP发布相

关门票信息,小花随即添加该网友为好友,联系购票。

该网友声称,自己是一家票务公司的工作人员。小花看到对方对演唱会事宜非常熟悉,加上所发布的帖子全是与演唱会相关的,因此对该网友的身份不疑有他。

在对方提出要通过第三方支付或银行转账的要求时,小花二话不说就向对方转了4700元。但此时,对方却称小花在转账时忘记备注姓名和日期,导致订单冻结而无法识别录入出票,要求小花重新支付,并声称完成后会退回第一笔转账。为了尽早抢到票,小花无奈之下只能按照对方

要求再转4700元。

然而接下来,对方陆续以“系统出现问题”“账户无法解冻”“财务下班”等理由拒绝退款,小花犹如当头一棒,终于明白自己遭遇了诈骗,于是立即报警求助。目前,该案正在侦办中。

佛山市反诈骗中心南海分中心相关负责人表示,近期南海警方已接到多起同类案件报警,涉案金额从数千元至上万元不等。

民警分析,这类诈骗手段通常有两种套路。套路一是骗子在各种社交平台发帖“钓鱼”,宣称有官方的售票渠道,或者是内部人员,可以

买到非常紧俏的门票,随后以各种理由要求支付价款,甚至说卡单了需要重新备注支付才能出票,以此骗取更多钱财;套路二是骗子谎称

已买到票但家中有事去不了,或者跟前任分手“含泪转让”,在一些二手交易网站等平台,发帖钓鱼或搭讪受害者,拿到钱就拉黑。

如何预防此类诈骗?

- 在各种社交平台上,以官方票务logo为头像,某票务代理为用户名,主动私信询问是否有票务需求的,诈骗可能性极大。
- 切勿轻易点击陌生链接,以免进入骗子自制的虚假票务网站,防止木马程序盗取网银账号。
- 凡是不通过正规平台交易,以各种理由要求反复付款,且退款还要交保证金的,都是骗子。
- 对订票信息有任何疑问,要及时联系正规票务公司客服,一旦发现被骗应及时拨打110报警,并保留好相关证据。

避坑!

新车刚买就“故障” 消费者想退换遭拒

珠江时报讯(记者/李春妹 通讯员/刘斌 颜娟霞 陈冬妮)3月15日,2022年度佛山“十佳消费维权典型案例”发布,其中由佛山市南海区市场监督管理局承办的“佛山市某汽车销售服务有限公司与张女士汽车三包纠纷案”入选。

2022年1月,张女士在桂城某4S店购买了一辆新车,但新车只行驶100公里便出现故障灯亮的情况。经双方协商未果,张女士遂向南海区市场监管部门求助,请求协调商家无条件为其更换新车或退车退款84万元。

接诉后,南海区市场监管局调解工作人员核查发现,张女士的车辆并非发动机核心部件出现问题,而是出现了涡轮增压器报警。根据家用汽车“三包”规定,该情况只属包修处理。张女士坚持要求退换货,商家则表示建议车辆维修处理并附送车辆后续的免费保

养,双方未能达成一致意见。

随后,调解工作人员组织消费双方开展现场调解,但双方始终无法达成一致协商,调解工作再次陷入僵局。最终,借力南海区消费纠纷一体化处理中心,双方调解成功,张女士与商家就车辆修复及补偿诉求达成一致协商,并签订了《消费调解协议书》。

记者从佛山市南海区汽车行业协会了解到,该协会消费维权服务站2022年共接汽车类投诉案件703宗,解决数量有621宗,涉及金额1655万元,协调成功率达88%,办结率95%。

其中,前10位的消费投诉分别是退款纠纷、未按时交车、维修保养纠纷、宣传与实际不符、贷款问题、车辆质量问题、赠品问题、购置税减半政策。退款纠纷、未按时交车两方面的投诉占比都超过20%。

如何避免汽车消费陷阱?

购车谈价时

- 注意销售报的价格是否为裸车价。
- 购车前先在网上了解同款车型的实际价格。

签订购车合同时

- 注意“定金”和“订金”的区别。“定金”是规范的法律用语,具有担保之意,如卖方没按照合同履行,应当承担双倍返还“定金”的责任。而“订金”,法律没有明确规定。
- 谨慎支付“诚意金”,因为其并不具合同效力及受法律保护。
- 如果商家承诺免费赠送大礼包,要将这一

提车时

- 条明确写在购车合同上,并写清礼包的具体内容。
- 注意车价核算的问题,部分4S店会将保险或上牌的费用提高,消费者在购车前要了解本车型的保险价格。
- 启动车辆,检查仪表盘,确认无任何故障码。
- 打开机舱盖,检查有无油污、共振、密闭不佳或安装不严的部件。
- 打开机舱盖和尾箱盖,检查固定前后保险杠或翼子板的螺丝漆面有无无拧动的痕迹。
- 检查车窗清洗液,如液面低于1/2,最好检查雨刮条。
- 检查前后风挡玻璃边缘,胶面应平整干净,无明显异味,玻璃制造商标识应一致。
- 新车运行应平顺、安静、紧凑、不偏离直线、底盘车门无异响,仪表无故障码提示。

南海开展电动自行车质量检查

普及新国标 把好安全关

珠江时报讯(记者/李春妹 通讯员/叶軒宇 颜娟霞)3月14日,南海区副区长李耀茂带队前往九江,检查电动自行车及头盔企业生产情况,叮嘱企业要落实主体责任,把产品质量关,关注新国标的变化,要生产、销售安全的电动自行车及头盔产品。

检查过程中,南海区市场监督管理局相关工作人员向企业普及《摩托车、电动自行车乘员头盔》(GB811-2022)新国标。据了解,新国标将于2023年7月1日实施,增加了电动自行车安全头盔领域的相关标准,填补了旧国标在电动自行车安全头盔领域的空白,从而厘清了摩托车头盔、电动自行车头盔和自行车头盔三者标准,建立起三大领域的法规标准体系。

李耀茂强调,南海市场监管部门要加强与企业的沟通,密切关注电动自行车、电动自行车乘员头盔的生产、市场流通、售后等环节,加强监管。

记者了解到,2月南海区市场监管局立案查处涉嫌销售不合格电动自行车案件18宗,办结电动自行车违法案件5宗,没收电动自行车4辆,控制器8个;立案查处2家电动自行车电池生产企业涉嫌使用废旧电芯生产电池案,当前案件在进一步处理中。

接下来,南海区市场监管部门将加强对新国标的宣贯,帮助企业尽快落实好新标准相关规定,同时在今后的现场核查和产品检验中,严格执行新标准,坚决守好电动自行车和电动自行车乘员头盔的生产准入和产品检验关。

丹灶开展一系列消费者权益保护活动

维护消费权益 提振消费信心

珠江时报讯(记者/蓝景熙 通讯员/丹灶市监所)3月15日,丹灶市场监督管理所在佛山市格来德小家电有限公司举行“佛山市放心消费示范点”授牌仪式,通过发挥放心消费单位示范引领作用,打通消费维权“最后一公里”。

丹灶市场监督管理所所长黄奕创向获得佛山市放心消费示范点的佛山市格来德小家电有限公司授牌,勉励该企业在经营中积极增强消费维权知识,诚信经营,共同营造安全放心的消费环境。

目前,丹灶已成立12间“消费维权服务站”,拥有3个佛山市放心消费示范点。消费维权服务站的成立,拓宽了消费者维权投诉渠道,有效形成“纵向到底、横向到边”辐射范围较广的消费者权益保护网络。

当天,黄奕创还带队到丹灶城区两家电动车销售店进行检查,检查了进货渠道,是否超出经营范围,在售电动车有否进行非法改装,头盔是否三无产品,是否有3C认证等情况。黄奕创强调,电动车在销售过程中要做好人员培训及质量安全追溯体系建设,确保产品质量安全,让消费者放心购买,提振消费信心。今年第一季度,丹灶市监所立案关于产品质量安全的案件合共20宗,有效维护良好的市场秩序。

为进一步增强消费者依法维权意识,佛山市南海区消费者委员会丹灶分会还先后在丹灶金沙大藤水岸公园和丹灶下沙濠社区举办丹灶315消费维权宣传活动。

活动设有食品安全、消费维权咨询摊位,方便市民现场咨询、投诉,发放宣传小册子,着力提高消费者维护权益的意识和能力。

接下来,丹灶市场监督管理所将继续服务企业,维护市场秩序,全力营造良好消费环境,让消费者能消费、敢消费、愿消费,更好地释放消费潜力,为经济发展注入更多活力。