

品质消费 美好生活 3·15我们在行动 湖南电商典范企业发布“诚信宣言”

3月15日上午,由湖南省工商行政管理局、湖南省消费者委员会主办,大农科技股份有限公司独家协办的湖南省2018年3·15国际消费者权益日纪念大会在长沙举行,湖南省工商局副局长李沐权威发布2017年湖南省消费投诉十大热点、十大消费维权案例以及2017年流通领域商品质量监管十大案例。

湖南省人大常委会副主任向力力、湖南省政府副秘书长罗建军、湖南省工商局党组书记、局长李金冬等领导出席。大农科技股份有限公司董事长刘健作为企业代表发言,他表示,“品质消费 美好生活”,要求企业以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质,满足消费者对品质消费的需求。大农科技股份有限公司将以此次大会为契机,从自身做起,自觉、自律、诚信经营,确保平台无假货,让消费者真正享受品质消费。



大农股份执行董事曾文瑞带领企业发布诚信宣言。

权威发布： 十大消费维权案例

李沐副局长表示,2017年消费投诉十大热点主要集中在日用百货、交通工具、家用电器、食品、装修建材、通讯器材、居民服务、电信服务、文化娱乐服务、互联网服务等方面。

李沐副局长还发布了游客被冒充方特官网欺骗案;汽车消费遭捆绑欺诈案;老年消费者退还蚕丝被

案;购物抽奖玉器打折猫腻案;保险服务消费纠纷案;汽车合格证“不合格”案;售房中介收取办证费退还案;药房“老中医”违规开具处方案;食用蛋糕后身体不适住院治疗案;电信点播节目费用陷阱案等2017年消费维权十大案例,以及在2017年流通领域商品质量监管十大案例。



董事长刘健代表企业发言。

链接

消费维权案例

1、游客被冒充方特官网欺骗案

2017年5月,卜先生通过明确写明“方特官网”的网站办理了方特欢乐世界年卡,并预订了5月2日门票,但因故无法成行。卜先生联系该网页上的投诉电话,对方承诺可以改票,但要扣取50元的调整费用,并拒绝提供网站经营地址,遂向株洲市工商局投诉。经执法人员调查,系株洲某某信息公司冒充方特官网销售门票。株洲市工商局依法责令当事人立即关停假冒网站、停止侵权行为、停止发布虚假广告,处以罚款,并零费用提供卜先生方特欢乐世界门票。

2、汽车消费遭捆绑欺诈案

2017年2月,扶某在郴州某汽车销售有限公司贷款14万元购买一辆20万元的汽车。销售员向某要求扶某在店内买保险、精品装饰、延保一年服务等付费19800元,另代金融公司收取利息8400元。3月9日,向某以提车为由收走预交款收据,所谓代收利息无任何凭据。扶某到郴州市消费者委员会投诉。经调解,该汽车销售公司退回扶某代收利息8400元,退还强行捆绑销售的精品装饰、延保一年服务等费用。

3、购物抽奖玉器打折猫腻案

2017年6月20日,张女士在某百货店购物,付款时被营业员告知,可以在店内的玉石销售柜台参与一次抽奖活动。张女士抽中了“一等奖”,销售员称一等奖是可以一折购买任意一款玉石产品。张女士以一折的价格14888元购买一款玉镶金吊坠。回到家后,张女士怀疑被欺骗,便向常德市消委投诉。经调解,张女士原价退回吊坠。

4、保险服务消费纠纷案

消费者李先生连续多年向某某人保公司沅陵分公司购买“少年乐两全保险C款99.8”险种,约定保险期间自2005年1月26日零时起至2025年1月26日24时止,缴费方式为邮政储蓄代扣。2017年6月,李先生发现,自2012年1月26日,该公司就在李先生邮政储蓄卡有足够余额的情况下,没有向李先生履行告知义务,单方面停扣保费。李先生向沅陵县食品药品监督管理局投诉,请求恢复履行合同权利继续保或者终止合同退本还息。经多次调解,某某人保怀化分公司同意不附加任何条件,为李先生继续履行原合同。

加强自律： 设立消费者投诉站

为了更好地贯彻落实《消费者权益保护法》和《湖南省消费者权益保护条例》,探索消费纠纷快速解决机制,湖南省消费者委员会决定在湖南省室内装饰协会、湖南省室内环境净化行业协会、湖南省保险行业协会、湖南省环境保护行业协会、湖南省汽车维修与检测行业协会、湖南省美容美发化妆品行业协会、湖南省硅藻泥行业协会、湖南省食品行业联合会、湖南省房地产行业、湖南省通信行业协会等10家行业协会设立消费者投诉站,更好地解决好消费纠纷,加强行业自律,切实维护消费者合法权益。

湖南省人民政府副秘书长罗建军、省工商局副局长李沐为省消委第一批10家行业协会消费者投诉站授牌。

现场,郑炜青等10名同志被授予2017年度“湖南省最美消费维权人物”荣誉称号,湖南省人大常委会副主任向力力、省工商局局长李金冬为他们颁奖。

■杨刚

企业承诺： 自觉、自律、诚信经营

同时,本次大会采取全省14个市州联动的方式,现场连线,共享14个市州分会场的情况,形成了全省范围的共建“品质消费 美好生活”的氛围。

现场,在大农科技股份有限公司执行董事曾文瑞的带领下,快乐购、平和堂、友阿云商、步步高、苏宁云商、嘉丽购、醉仙网等优秀企业负责人做出了庄严承诺:牢固树立消费者至上理念,严格遵守《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《湖南省消费者权益保护条例》等法律法规,线上线下七天无理由退换货,严格落实产品质量标准和服务规范,畅通消费者诉求渠道等,共创“诚信经营”的放心消费环境。

据悉,大农股份率先承诺“15天无理由退换货,先行赔付”,制定严格的准入制度,把好产品质量源头关。大农股份实行线上线下一体化O2O模式,不仅拥有“好多巴多”线上平台,还建立了8个省级服务中心、12个市级服务中心,拥有线下实体加盟与授权销售体验服务中心2600多家,乡镇服务站加盟点2200多家,为广大农村地区提供了物美价廉的商品。与此同时,大农股份积极落实中央脱贫攻坚战略,消费扶贫、电商扶贫、产业扶贫齐头并进,成效明显。去年5月在“2017中国电子商务创新发展峰会年度盛典”上,被评为唯一的“年度电商扶贫典范”企业。