

日照消协公布2017年度典型投诉案例

11岁娃偷买苹果手机,能不能退货?

□ 本报记者 纪伟

2017年,日照市各级消费者协会共受理消费者咨询投诉22257件,为消费者挽回经济损失933.57万元。3月15日上午,日照市消费者协会公布了2017年度典型投诉案例,并联合13家单位及50余家企业举行了2018年日照市“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动。现场宣传消费政策及保护消费者合法权益的法律法规,接受消费者咨询,受理消费者投诉。



□纪伟 报道

3月15日日照市工商局工作人员在2018年日照市“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动现场为市民进行真假商品鉴别。

助听器不助听 口头承诺要履行

2017年4月25日,70多岁的庄女士向日照市消协反映,其因突发性耳聋,2016年1月在某公司代理商处购买了萨克斯2p助听器,价格7290元。庄女士佩戴助听器后仍感觉听不清,且吵闹嘈杂声严重,找到商家要求全款退货,被对方拒绝,遂到日照市消协投诉。

消协工作人员了解事情的原委后,立即通知该代理商前来,当面予以协调调解。经了解,双方发生纠纷的焦点在于代理商虽口头承诺“不合适两年内可以退货”,但要求扣除助听器售价的一半作为手续费,庄女士不同意,双方几次交涉都未达成一致。经消协工作人员耐心协调,最后双方达成协议,代理商一次性退回庄女士4650元,收回萨克斯2p助听器,双方不再追究其他责任。双方对此调解均表示非常满意。

据介绍,本案是一起因口头承诺约定不清引发的典型案例。在实际消费过程中,口头承诺也是一种很常见的约定形式,但是到了纠纷处理中,如果有一方不认可,口头协议则缺乏证据效力。本案中,代理商承诺助听器可以试戴两年,两年内若出现不适合的情况,扣除手续费可以退货,但手续费的具体扣除比例,既没有说明也没有依据,因此产生纠纷。消协工作人员依据相关规定进行了调解。日照市消协提醒消费者,在日常购买商品或者接受服务时,与商家约定的有关质量、性能、有效期限、违约责任等与消费者有重大利害关系的内

容,要尽量采用书面形式进行证据固定,避免出现纠纷维权困难。

定制木门差别大 工商调解退货款

2017年4月份,消费者于女士在某建材市场一家木门销售处定做了一套品牌木门,价格1.2万元,双方签订了购销合同,并口头约定了木门颜色按样品色。6月新房装上木门后,于女士及其家人发现安装的木门与样品颜色差别太大,且对木门质量也不满意,遂找到经销商要求重做或退款,并要求其赔偿耽误消费者

入住新房的损失。但经销商只同意把原来的木门收回重做,拒绝赔偿其他损失。因双方分歧较大协商不成,2017年6月28日,于女士向东港区工商局投诉,要求商家退款并赔偿。

接消费者投诉后,日照市东港区工商局工作人员立即对投诉内容进行核查并组织调解。商家表示,消费者所称色差过大和质量不好,均为个人感官判断,不能认定存在质量问题,即使商品存在色差,也可以修理更换,因木门是定制商品,具有排他性,故不能满足消费者提出的退货赔偿要求。工作人员认为,作为经销商应当向消费者提供质量合格的商品,并按约定保证商品的质量状况。根据相关规定,工作人员对经营者耐心说服教育,2017年7月

16日,经销商和消费者最终达成和解协议,定做的木门消费者继续使用,把没安装好的木门给予安装好,经销商退还消费者6000元作为补偿,双方互不再追究对方责任。

据介绍,本案是一起定制商品实际状况与样品不符引发的典型案例。本案中,由于定做的木门与样品色差太大,明显不符合约定,消费者遂提出了更换、修理和赔偿的要求。根据相关法规,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,应当依法履行退货、更换、修理等义务,不得故意拖延。因此,消费者提出的要求有一定的合理性,工作人员在考虑各方面因素的前提下,依法进行了调解。

“熊孩子”私买手机 消协调解退货

2017年3月,魏女士向五莲县消费者协会投诉反映,自己11岁的儿子从家中偷拿了1万元钱,在五莲县某手机店消费6888元购买一部苹果手机。家长发现后,找到经营者要求退货遭拒。双方争执不下,魏女士遂向五莲县消费者协会寻求帮助。

日照市五莲县消费者协会接到投诉后,及时与消费者和商家进行沟通。经调查得知,购买该手机的确实是一名年仅11岁的未成年人,其购买手机的行为未经过家长同意。根据《中华人民共和国民法通则》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。经工作人员向当事双方耐心讲解协调,最终双方达成一致:由经营者以5900元的价格回收该手机,消费者对此结果表示满意。

据介绍,本案是一起典型的未成年人消费纠纷案例。经相关法规可认定,此次交易属于效力待定合同,监护人可依法撤销。监护人要求经营者退货,经营者要求监护人承担相应损失,也是合情合理。日照市消协提醒,涉及未成年人消费,需慎重对待,勿片面追求经济效益。



□丁兆霞 李青柏 报道

3月15日是国际消费者权益保护日,日照市卫生计生监督所到万象汇广场,开展打击非法行医、公共卫生、饮用水卫生等方面的宣传活动,发放宣传资料,并现场接受市民咨询和投诉,增强了消费者的法律意识和维权意识。

巾幗旅游好商品 创新创意大赛举行

□记者 罗从忠 报道

本报日照讯 为动员广大妇女抓住机遇,积极投身“旅游+”新业态,助力新旧动能转换,弥补日照旅游商品发展短板,日照市妇联、日照日报社、市文广新局、市旅发委在“巾幗好客行动”的基础上,共同开展“指尖上的日照”巾幗旅游好商品创新创意大赛活动。

本次大赛以“巧手匠心 活力日照”为主题,分“巾幗旅游好商品”“巾幗旅游好项目”“日照巧姐”三个类别。参赛作品须突出旅游元素,体现文化内涵,满足游客需求,用创意设计旅游商品,彰显日照旅游传统魅力、文化张力和创新活力,并于3月4-4日期间报送至全市妇联组织。

“巾幗旅游好商品”须是能体现当地人文、历史、地理、民俗特色等元素的各类纪念品、工艺品、日用品等特色旅游商品。“巾幗旅游好项目”须适合妇女从事,依托某种资源或技艺、生产的手工艺品广受旅游市场欢迎,帮助女性增收致富并具有一定带动作用的手工项目。热爱手工制作并在某个领域拥有熟练技艺的手艺人或团队可参与十大“日照巧姐”评比。

据了解,日照市城乡手工制作旅游纪念品企业和妇女手工作品爱好者均可参与本次比赛,不限职业、年龄、地域。参赛个人限女性,以团队为单位参赛的多数成员应为女性。

日照市渔监处 简化审批流程

□记者 高华超 报道

本报日照讯 3月14日,记者从日照市海洋与渔业局获悉,为方便渔民群众办理业务,日照渔港监管处在深化“放管服”改革中创新实践,各科室实施审批流程再造,责任分工细化,责任到人。完善了一次性告知制度,首问负责制,一站式服务,推行延时服务、预约服务等措施,不断提高窗口审批效率和服务水平。

据了解,今年日照市渔监处对其负责的三项行政审批事项进行了规范、精简和优化,渔船登记、检验证书核发改变以往办事人员先到后台科室办理有关检验等事项,再到政务大厅办理证书的方式。现在实行一站式服务和一窗口办结业务,实现了办事人员“只跑一次腿”的目标。三级职务船员证书核发改变以往申请人考试完成后申请领证的方式,现直接寄送到船员手中。办事人员无需再来大厅窗口取证,实现“零跑腿”目标。

市人民医院 继续医教项目成果多

□丁兆霞 韩崇伟 王鹏 报道

本报日照讯 记者从日照市人民医院获悉该院省级以上继续医学教育项目获批项目数达到21项,再创历史新高。

2018年度山东省第一批国家级、省级继续医学教育项目名单日前公布,日照市人民医院《胎儿先天性心脏病超声诊断新进展及预后评估》等3个项目获批国家级继续医学教育项目,《痴呆与认知功能障碍治疗新进展》等18个项目获批省级继续医学教育项目。

声明

日照雅颜商贸有限公司(统一社会信用代码91371102MA3CYHY2U)营业执照正本丢失,声明作废。

日照锦仁汇资产企业管理咨询中心(有限合伙)(统一社会信用代码91371121MA3F6E55XY)营业执照正本丢失,声明作废。

日照美善于诚企业管理咨询中心(有限合伙)(统一社会信用代码91371121MA3F6EAL27)营业执照正本丢失,声明作废。

日照东盛澜农牧有限公司(统一社会信用代码91371100596550301E)于2016年11月4日由日照山海天旅游度假区市场监督管理局核发的营业执照正本丢失,声明作废。

公告

日照地方黑猪繁育有限公司(统一社会信用代码91371102571672160)经股东会决议,拟向公司登记机关申请办理注销登记,清算组已成立,请债权人于公告之日起45日内申报债权。特此公告。

日照诚和粮油有限公司(统一社会信用代码913711026635240831)经股东会决议,拟向公司登记机关申请办理注销登记,清算组已成立,请债权人于公告之日起45日内申报债权。特此公告。

日照诚和粮油有限公司

“跳起来摘桃子”服务小微企业

日照工商局今年将至少推动2500家个体工商户升级为企业

□记者 纪伟 通讯员 李海霞 报道

本报日照讯 “日照市小微企业治理结构和产业结构‘双升’战略实施方案已经出台,方案明确了目标任务、责任单位、时间节点,今年我们将抓紧制订‘小微企业三年成长计划’,把各项任务指标分解到每一年度,并按照‘跳起来摘桃子’的标准,适度提升工作标杆,确保超额完成任务。”在3月16日举行的日照市工商、市场监管暨小微企业“双升”战略工作会议上,日照市工商行政管理局局长侯佃晓介绍。

据了解,今年以来日照工商部门深入开展小微企业专题调研活动,抓好“小微企业名录(山东)”信息系统建设,将工商部门的涉企信息、法律法规、优惠政策及时归集到系统中。不断引导提升日照市场主体发展质量,针对日照市企业比例偏低的实际,重点抓好“个转企”工作,今年至少要推动2500家个体工商户升级为企业。

日照市工商和市场监管工作今年确定了

“一三五”总体工作要求,立足“单项工作争第一、全面工作创一流”工作目标,推进证照分离改革,深化“多证合一”改革,继续推进企业登记注册便利化改革,进一步下放登记权限,深化登记窗口建设,营造更加宽松便捷的市场准入环境;建立闭环式监管机制,强化信用监管,“双随机”监管和重点领域的监管,营造更加公平公正的市场竞争环境;完善消费维权工作机制,开展“放心消费”创建工作,深化“红盾质量维权行动”,强化消费维权宣传教育,营造更加安全放心的市场消费环境。同时抓好“小微企业‘双升’战略”、“商标兴市”战略、“助企融资工程”、“工商数据服务工程”、“三送一听”政策法规宣传宣讲活动五项服务。

针对“商标兴市”战略,日照市把商标品牌战略作为推动质量变革的有力抓手,在商标工作上持续发力。力求在商标总量上求突破,将制订日照市商标品牌发展专项资金申报指南,确保商标品牌奖励政策落到实处。实施商标品

牌“精准培育”,开展“服务百家企业、服务百件商标”活动,要求2018年提交商标注册申请不少于7000件,培育驰名商标6件,成功认定2件。深入企业开展马德里商标国际注册帮扶,提交申请不少于18件。特别要推进“商标富农”工作,助力乡村振兴战略实施。至少培育地理标志商标6件,提交申请4件。加快地展展馆建设进度,确保5月1日开馆运营。升级地理标志商标网上展馆,开发建设日照地理标志商标手机APP。组织召开日照市地理标志商标示范运用现场会,地理标志商标培育专题培训会,开展地理标志商标发展情况调研活动。同时切实维护商标专用权,对重点企业、品牌、老字号调研摸底,设立打假维权企业名录,建立联席会议制度、联络员制度和政企联合打假维权机制,开展“双打”专项行动和打击商标侵权“溯源”行动,加强商标知识产权保护。

日照市还将大力实施“助企融资工程”,按照“法无禁止即可为”的原则开展动产抵押登记,拓展登记主体和抵押物登记范围,探索

推进商标专用权质押登记,帮助企业激活沉睡资产,破解融资瓶颈;深化银企对接活动,做好联络、推介、座谈、组织考察等工作,积极向金融机构推荐“守合同重信用”、知名商标企业等诚信企业。要确保助企融资工作继续走在全省前列。大力实施“工商数据服务工程”,抓好大数据应用,扎实做好市场主体发展、12315监测、违法广告监测、统计年报数据分析,对市场主体的分析既要抓好一般性分析,又要着重抓好市场主体结构的分析,实行一月一报,为党委政府决策、企业投资创业、社会管理提供数据服务。要改进数据分析手段,开发市场主体数据、12315数据智能统计分析软件,提升数据分析精度。继续开展“三送一听”政策法规宣讲活动,充实“工商宣讲团”,围绕商事制度改革、事中事后监管、商标、广告、消费维权等法律法规和新旧动能转换、小微企业“双升”战略实施等有关政策规定,纵深推进送政策、送法律、送服务、听意见建议宣讲活动,服务市场主体高质量发展。

五莲法院创新提高审判效率

速裁团队解案件繁多难题

□ 本报记者 杜光鹏 本报通讯员 胡科刚 赵颖颖

2017年,五莲县人民法院共受理案件6469件,同比增长13.5%,法官却只有37名。面对越来越多的案件如潮水般涌入法院,怎么办?为此,五莲县人民法院今年1月17日成立了速调速裁团队,尝试对送达方式、庭审程序、审结期限、文书制作等各环节简化“瘦身”。截至2月14日,速裁团队共收案202件,结案155件,其中调撤145件,判决10件,调解撤诉率93.5%,当庭判决率90%,服判息诉率100%,效果显著。

实行“三简一限”模式

五莲法院速裁团队对适合速裁的案件,实行“三简一限”模式,即简化庭前准备、简化庭审程序、简化文书制作、限定审结期限。

针对离婚纠纷、劳动争议、道交事故、买卖合同、民间借贷纠纷等17类案件数量大、案件要素相对明确、争议焦点较为固定的案件,该院将案件的诉请表达、事实主张、证据提供以及其他必要信息进行规范提炼,罗列出具要素表,设计《审判要素填报表》,要求当事人填写要素表,明确诉讼请求,此举极大地调动了当事人、代理人、法官助理在诉讼过程中的积极性。然后,法院根据立案时当事人填写的审判

要素填报表,提炼庭审要素,对于双方当事人无异议的事实直接归纳,仅就存在异议的事实进行审理查明,同时将法庭调查、法庭辩论、法庭发问等环节有机结合起来,简化庭审程序。

对简单案件全面推行令状式、表格式、要素式等简化裁判文书,调解成功的或当庭宣判的当天调解或判决书、当庭送达法律文书,当天结案;能当庭宣判的当庭宣判,最迟5天内宣判。

以前,适用简易程序的案件一般要两三个月才能审结,如今速裁团队的案件都在一个月之内审结了。而对于不适宜速裁需流转的案件,实行“快进快出”模式,要求十日内分流到其他团队,并做好与当事人及其他团队的衔接工作。

为营造团队内部的“赶比超”氛围,速裁团队还对办案数据实行周报制度,即每周五下午由书记员对本团队的一周办案数据及内部每团队的办案数据,进行统计汇总,制作成图表,公开展示,并由团队负责人对数据进行分析。

提高送达效率

送达难一直是制约提高审判效率的瓶颈,该院速裁团队在邮寄送达的基础上,还开通了语音送达,同时对银行、保险公司、律所等与法院签署诉讼文书电子送达合作协议内的单

位,采取将除调解书、判决书等裁判文书外的诉讼文书通过微信、QQ、邮件等方式推送给律师,开庭时补签送达回证或将接收方的收到信息打印制成送达回证,详细记录案件文书、发送时间、签收时间、受送达人、收悉确认等信息的方式,记录送达情况。

此举减少了案件文件打印、发送快递和记录签收等工作步骤,节约了送达成本,提高了送达效率,也提高合作各方尤其是法官与律师这一法律共同体间的互信程度。

为了减少外地当事人的奔波之苦,速裁团队要求团队人员对于外地原告、本地被告的案件,争取在立案当日即进行庭前调解,尽可能地为当事人提供便利。

江苏东海某建筑公司因为购买五莲县街头某石材厂的石材,预付了30万元货款,但石材厂并未按约发货。原告建筑公司诉前多次催货,石材厂均以种种理由拖延。后建筑公司将石材厂诉至法院。立案后,速裁团队立即依据原告的申请网络查控并冻结了石材厂的账户。

考虑到原告诉讼代理人系外地律师,来往不方便,当即电话联系石材厂方到法院进行调解,但石材厂的负责人以“今天厂里忙,没时间”为由拒绝到庭。主审法官又驱车与原告诉讼代理人来到被告的石材厂。看到冒着严寒赶来的法官,被告负责人终于愿意坐下来协商此事。

经过一段时间的调解,双方未达成一致意见,法官便向被告石材厂是否愿意放弃答辩期现在开庭,石材厂愿意当场开庭,经过一个多

小时的审理,法官宣布休庭,5日后宣判。原告委托代理人表示,不管官司输赢结果如何,他对法院提供的服务都感到很满意,也为五莲法院的速度点赞。

开设便民电话服务平台

针对有些当事人工作日或上班期间没时间,不方便请假等情况,该团队将“5338002”作为速调在线电话服务平台。该平台汇集“案件咨询、预约调解、预约开庭、判后答疑”四项服务功能。

该做法可以让当事人主动地联系审判人员,只要双方当事人方便,随时可以组织当事人调解、开庭,尽可能地地为当事人提供判后答疑等司法服务。

36岁的蒋某是一位客车司机,因与行人王某发生交通事故而被起诉,因为客车天天流水发车无法请假,蒋某愁于无时间应诉。当收到传票、诉状、应诉通知书时,蒋某在快递袋里还发现了一张速调在线告知书,抱着试试看的心情,他拨通了告知书的电话,告诉法官自己白天没时间,能不能在下班后组织双方调解或开庭。

法官随即联系原告王某,并告知了这一情况,王某同意后,法官随即告知双方带好证据于晚上6点来法院调解,调解不成的话接着开庭。双方当事人被法官的敬业态度所感动,态度都比较谦让,一件可能因被告缺席而判决的案件,用了半个多小时以圆满调解告终。