

销售员上门热情推销保健品 老两口囤货近14万,想退货遭拒绝咋办?

“10多万块钱全退了,太感谢了,等疫情过后,我们老两口一定要去当面感谢你们!”近日,滨湖区市场监督管理局河埭分局工作人员接到消费者赵阿姨的致谢电话。事情要从老两口囤保健食品的“冲动消费”说起。

选购保健品应“一看二查三辨”



一看销售场所资质

注意有没有营业执照和食品经营许可证,并索要正规销售凭据,不参加任何以产品销售为目的的健康知识讲座、免费试用等活动

二查外包装和说明书

不购买无厂名、厂址、生产日期和保质期的产品,不购买标签或说明书中提及可以预防疾病、有治疗功能的产品等

三辨广告和宣传内容

凡声称疾病预防、治疗功能的,一律不要购买;未声明“本品不能代替药物”的,一律不要购买

一次性买下8箱保健品

赵阿姨和老伴儿都已年届八旬,平时和子女分开住,比较注重养生。去年12月下旬,一名销售员上门推销孢子粉、孢子油等保健食品。一听商家提供免费试用装,赵阿姨便收下了几盒。

不久,该销售人员再次上门询问试用感受,并热情推销。老两口越听越心动,决定囤下一年的量,当场支付13.97万元,购买了孢子粉、孢子油共计8箱(规格:60盒/箱)。

然而,食用两个多月后,老两口感觉,这些保健食品的实际效果并没有宣传的那么好,后悔一次性囤了那么多,于是便找商家协商,希望退掉一部分。对此,商家予以拒绝。

10多万元,对老两口来说,不是小数目。多次沟通均“碰壁”后,可愁坏了赵阿姨夫妇。无奈之下,赵阿姨拨打12315求助,并投诉涉事商家销售的孢子油、孢子粉等保健食品涉嫌虚假宣传。

化解纠纷退款11万余元

日前,滨湖区市场监督管理局河埭分局受理该投诉,随即派工作人员上门对涉事商家进行调查。

经现场调查,该公司证照齐全,销售孢子粉、孢子油等保健食品来源正规,且有相关检验检测证明。同时,经对该公司宣传网页等宣传材料进行调查,也未发现其存在虚假宣传等违法违规行为。

针对双方的消费纠纷,工作人员通过电话等方式进行调解。起初,涉事商

家认为,其在销售、宣传等经营过程中均无存在过错,不愿意退款。经工作人员多次沟通、协商,涉事商家鉴于赵阿姨夫妇年事已高等特殊情况,答应将他们未开封的保健食品办理退款。同时,工作人员对于赵阿姨夫妇的冲动消费行为作出提醒。

近日,该公司兑现承诺,上门清点并运走了赵阿姨夫妇未开封的保健食品,当场退款11.3万余元。

消费提醒

老年人消费请提高警惕 大额投入要与子女沟通

河埭分局工作人员介绍,与赵阿姨夫妇经历类似的老年人消费纠纷,近年来该局受理过多起,涉及的商品以收藏品、保健食品为主。这类纠纷往往具有争议金额高、调解难度大、涉事者多为独居老人等共性特点,甚至部分纠纷中,还存在投诉人为涉事老人子女,商家愿意退款,老人却不同意,由此引发家庭矛盾。

“老年人,特别是独居老年人,防范意识薄弱,容易成为一些商家的推销目标。”对此,工作人员作出消费提示,提醒老年人在消费之前,应要主动了解产品或服务的有关知识,做到“心里有数”后,再作出购买决策;消费时应尽量选择证照齐全、信誉度高的正规商超等经营单位,对于电话推销、上门推销等销售模式以及免费体验、免费体检、免费旅游、赠

送礼品等商家“诱惑”,一定要提高警惕。即使对于确需购买的商品,也要做到按需购买、理性下单。遇有大额消费时,一定要与子女或其他亲友提前沟通商议,避免一次性投入太多,承担过高风险。消费过程中,要向商家索要发票、收据等消费凭证。一旦发现自身权益受到侵害,请第一时间与商家沟通协商,合理表达诉求,如沟通无果,应立即告知子女或家人,并拨打12315或12345热线进行投诉举报。

同时,工作人员提醒,子女在日常生活中,应常回家看看,多与老年人沟通,及时了解他们的消费需求、消费心理,并为他们提供科学的消费建议与帮助,让老年人消费得开心又放心。

(晚报记者 刘娟)

私改车辆,能否继续享受三包?

本报讯 近日,江阴消保委临港分会接到一起汽车三包引发的纠纷:私改车辆,能否继续享受三包服务?

一年半前,消费者苑先生在某4S店购买了一辆家用轿车,车子的启动按钮故障不断,前后已经维修了5次,可一直没有修好。苑先生忍无可忍,向4S店提出换车要求,但遭商家拒绝。苑先生遂向消保委投诉。经了解,苑先生购买车辆后对外观、照明、音响系统进行了多次改装,这也成为4S店拒绝换车诉求的主要原因。苑先生认为,虽然自己对车辆进行了改装,但改装的零部件与启动按钮并无关联,启动按钮故障是车辆本身带有的质量问题,累计修理已有5次,而且累计修理时间超过30天,完全达到换车或退车的条件。

4S店方面则表示,苑先生的改装会影响到车辆电器线路,同样会对启动按钮造成一定影响,而且在随车的《保养手册》中对改装后不予包换的情况进行了说明,所以

无法按照三包责任为其换车,但可以继续为其进行修理。双方各执一词,互不相让。

消保委工作人员多次组织现场调解,最终达成了一致意见。4S店邀请厂方技术专家进行故障排查和免费维修,并在原有免费保养期限基础上延保三年。

根据今年1月1日起施行的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,购车时间未滿2年,车辆仍在三包有效期内。因启动按钮这一质量问题累计修理超过4次、累计修理时间超过30日,消费者本应享受更换或者退货的权益。但消费者对说明书中明示不得改装、调整的部件进行了私自改装,经营者可以免除对改装后产生质量问题的三包责任。

江阴消保委提醒广大消费者,追求个性需适度,私自改车有风险。消费者购车后一定要仔细阅读车辆使用说明书,了解三包免责条款,避免因小失大,依法维护好自己的权益。(宋超)



全民参与森林防火

连日来,锡山区消防救援大队走进农村,开展以防火宣传、携装巡护和助民帮困为主的消防安全宣传活动,向群众传播森林防火、灭火方法,排查火灾隐患,做好危险火源管控。

(季云 摄)