



国际消费者权益日

“信用”让消费更放心

如今,消费已成为经济发展的最强推动力。同时,消费领域假冒伪劣产品、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等现象也损害着消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等合法权益。生活中,人人都离不开“消费”。而在消费的过程中,经营者的“信用”决定其自身发展前景和消费者的满意度。2019年消费维权年主题是“信用让消费更放心”。通过走访我市的企业、商家、消费者以及相关部门,可以看出我市的消费环境比较好,多数企业和商家都遵守“信用”。但也存在个别“失信”商家侵害消费者权益的现象,让消费者不放心。以下类似事件,您是否也经历过?

“信守诺言”是企业生存发展的“传家宝”

辽源市仙城二手车交易市场有限公司是全省规模第二大的二手车交易市场,该企业立足于服务全省中低端二手车交易,以“诚信”为本,着力引领全市二手车发展,打造辽源自己的二手车品牌。自2016年成立以来,市场统一规划、统一管理、统一实行基本市场准入制度,有专业资质人员对交易车辆进行检验评估,市车管所二手车服务中心进驻市场做好一线服务,全市半数二手车经销商在市场内经营。市场计划在未来两年内,建立我市首个“二手车交易诚信区”,进一步完善服务体系,让消费者买得放心、用得安心。

“言必行,行必果”。2017年11月10日,有车主向市场反映,其2016年购买的二手车行驶不到2万公里,车辆在质保范围内发动机出现了故障。得知情况后,市场指派专员负责联系当时的售车商并进行双向沟通和协调。最后,不仅对故障车辆进行了免费维修,市场又免费为车辆进行了全面养护,使当事车主满意而归。2018年7月5日中午,市场二手车交易中心员工在柜台上发现一个内有大量现金的男士手包无人认领。随后,该员工将手包进行了妥善保管。当日下午,一男子满头大汗、焦急地来交易中心寻找丢失的手包。在工作人员认真核对信息后将手包“完璧归赵”。失主拿着失而复得内含大量现金的手包,连连向工作人员鞠躬道谢。返还粗心的车主手机,妥善照顾落下的孩子,传授购车主辨别车辆质量好坏的“窍门”,免费帮助购车车辆的车主排队叫号,向车商宣传解读关于二手车交易中的政策规定……开业3年来,辽源市仙城二手车市场以实际行动在消费者中建立了良好的“口碑”,市场二手车年交易量占全市二手车交易量的三分之二。

2016年3月4日,习总书记曾说:‘公有制企业也好,非公有制企业也好,各类企业都要把守法诚信作为安身立命之本。’我们企业是这么说的,也是这么做的。信用是参与社会和经济活动的你、我、他,以诚实守信为道德基础的‘践约’行为,是‘信守诺言’的一种道德品质,更是企业生存、发展的‘传家宝’。辽源市仙城二手车交易市场有限公司董事长陈影说。

“吃亏”之后的“收获”

今年32岁的窦秀发目前是容声集成吊顶辽源地区的总代理商。在我市某高端家具城内拥有200平方米的店铺,订单量日益增多,生意越做越大,口碑越来越好。而立之年就有了如此成功的事业,窦秀发究竟是因强大的家庭背景还是“天降大运”而拥有了现在的一切?

2007年,20岁的窦秀发给人打工而学习了吊顶的安装技术。虽然工资不高,但能帮父母补贴家用又能学到一技之长。工作中,他总是抢着干活,勤于思考、善于向师傅请教。2年后,22岁的窦秀发向亲戚借钱在建材市场开了一间50平方米的杂牌吊顶店。凭借吃苦耐劳和对顾客亲如家人的服务态度,经过3年的努力,他还清了当初开店的借款,又积累了一定的顾客资源及经营经验。2012年,他进驻了辽源市某高端家居建材城,租下了100平方米的店面,专营容声集成吊顶,成为了容声集成吊顶辽源地区的总代理商。25岁的窦秀发没有因自己的小有成就而骄傲、浮躁,反之以比以前更加踏实肯干。给顾客安装吊顶时,遇到其他的煤、水、电、气等“小活”,他都会义务免费地为顾客“搞定”。有顾客临时更改(提前)安装日期或是为了顾客的装修工期而起大早或贪大黑安装时有发生,但他也从不多要一分钱。

2013年10月6日,一个顾客在窦秀发的店铺订购了15400元的吊顶及吊顶灯。安装之后没几天,就由于顾客新房的原始电路改装而发生短路,导致全部吊顶灯被烧坏。由于非产品质量问题,厂家不负责售后。虽然产品价值上万元,又属于顾客自身责任,但顾客搬家日期临近,又不想与顾客因此起争执而发生不愉快。于是,他果断决定,全部损失由自己承担,为顾客第一时间重新更换安装全套产品。顾客看在眼里,记在心上。时隔5年,2018年11月26日,当初这个顾客又来到窦秀发的店,告诉他家里又买了一套房,只要他店里有售的装修建材产品,就全部在他店里订购。实地测量计算出产品总量及订单金额后,该顾客第一时间就将30000元现金提前预付给了窦秀发并对他说道:“你的人品和产品我完全放心。以后只要有这方面的需要就和你合作。我身边的亲友有需要的也会介绍给你。”

2016年,窦秀发的店铺由100平方米扩大到现在的200平方米,经营范围也由原来的单一品牌吊顶扩展成了净水、净化等多个产品代理。

“我出身于并不富裕的半工半农家庭。虽然做生意都是为了赚钱,但从小父亲就告诉我的那句‘先做人再做事’我始终没忘。因顾客自身原因发生产品损毁或故障的情况也时有发生,但基本我都会承担责任,很多时候,家人和员工都不理解,说我傻。但我始终认为,在诚信和金钱之间,诚信更重要,因为想赚到钱,就要先赚口碑和信用。”窦秀发说。

“小”老板“大”格局

大鹏和小敏自2007年结婚后便开了“发之语美发店”。当时店面面积只有20多平方米。由于二人待客亲切,服务周到,剪发或烫染的效果总能达到顾客理想的效果,所以,很快这个新开的小店便成了有固定会员的发廊。会员通过会员卡账户预存现金的方式享受4折至8折不等的美发折扣价格。预存金额越高,享受折扣越低,价格越优惠。2013年,这个夫妻店的固定会员已发展到500余人,也因此不得不另租更大面积的店面。店面规模的扩大,会员人数的日益增多,使得这个从前的夫妻店从经营模式到服务都更加专业和完美。

截至2018年,这个不大不小的美发店已经有固定会员1000余人。在方圆两公里之内,属于同行业的佼佼者。面对如此的良好局面,大鹏和小敏夫妻二人选择了“不走寻常路”。一年之内先后停业三次,每次时间都长达3天至10天不等;停止了会员卡账户预存现金的“传统”;将装修不到两年的店面又重新装修。

近日,有顾客表示不解,老板娘小敏这才给出了答案,道出了实情。“我们开这个店,初衷就是想踏踏实实地用良好的口碑服务广大顾客,尤其是周边的邻居们。12年间,我们买了房、买了车,给了儿子和婆婆更好的生活,这都是顾客们支持的结果。所以,我们更要静下心来,减慢脚步,考虑如何更好、更实惠地为大家服务。2018年,停业三次都是因为大鹏去外地学习。而这几次学习,不仅时间长,学费也比以往高很多,加起来一共花了2万多元。以前参加培训学习,多数都是省内的短期培训,费用多数是千八百块钱。但最近的几次学习,地点都是在北上广等一线城市,授课老师也都是国内外知名的美容专家。虽然费用高、周期长,但是参加这样高端的专业技术培训,能真正与时俱进,提高自己的业务水平,从而能更好地为大家服务,非常值得。对于停止老会员账户预存现金,我们是换位思考之后作出的决定。既然我们现在已经是经营12年的老店了,就没有必要用会员预存现金的方式牵制顾客。近年来,预存现金的经营模式,也有着越来越多的负面新闻,我们不想让我的顾客有某些担心,再说,原来存一次钱都是500元起存,对于一般的普通工薪阶层来说,多少都算是个小小的经济负担。所以,现在我们的会员顾客不需要预存大额现金,也同样享受会员相应的折扣优惠。关于重新装修,我们只是想打破传统的发廊环境,想给顾客更舒服、更放松的环境,享受美发的过程。”小敏说。

相同的消费 不同的“境遇”

2018年8月,市民王女士和朋友到银河小区附近一个新开的“麻辣涮肚”店用餐,结账时得知办理会员卡预存现金可同时享受满减、打折和赠送等优惠。听到这么多项的优惠,王女士选择了办理会员卡并预存了300元现金。随后,不到两个月时间,一次路过,发现该店已经停业,这让她有了担心……按会员卡上印制的订餐座机电话打过去,是工作人员接听的,并告知王女士该店属于停业整顿,关于会员预存的问题可以打老板手机电话咨询。按工作人员给的老板电话打过去,老板接听了电话并向王女士耐心解释了关于停业装修并很快会重新开业以及会员卡仍然可以有效使用的情况。果然,之后不到一个月时间,这个曾经的“麻辣涮肚”店变成了东北菜中餐馆,而且,王女士也和家人在店里成功用会员卡消费。

不得不说,该店的老板是讲“信用”的,在此办会员卡预存现金的消费者也是幸运的。

和王女士相比,市民陈先生的消费经历就没那么幸运。2017年,陈先生因家住检察院新村小区,所以就在附近的鸿神洗浴会馆办理了洗浴储值卡,以便随时去洗澡。在办卡的半年左右,陈先生先后一共存过1000元钱。一天,前来洗浴的陈先生准备出示会员卡储值卡时才发现还剩200多元的会员卡储值卡忘带了,不想返回家去取,又不想以原价购票洗浴,这时收银员劝陈先生再办一张储值卡,存钱也有优惠,两张卡更方便。陈先生听信了收银员的建议,当场新办了一张会员卡并储值现金500元。但让他没想到的是,这次洗浴,成了他在此消费的最后一次。更让他郁闷的是两张卡加起来还有余额700多元。起初,他拨打之前的服务电话,偶尔有工作人员接听,说是暂停营业是为了装修,不久就会重新开业,让他放心等。等了一两个月,住在附近的陈先生也没发现一丝重新装修的动向。再打电话,基本是打5个能通1个,但得到的回复是留守人员无法解答,需要将他的情况反映给负责人,有了回复再给他回电话。可类似回答有几次,陈先生也没有接到过相关负责人的回复电话或是明确答复。转眼间,到了2018年,陈先生和其他几名里面持有较大余额会员卡储值卡的消费者多次将该洗浴会馆的“突然失踪”和“携款潜逃”的情况分别反映、投诉给省、市两级相关部门,但得到的说法基本一致,都是需要走正常的法律程序,需要消费者等待最后结果。至今,此事已有两年时间,但仍然处在“待”结果的状态。陈先生的遭遇只是众多“消费者”“被消费”案例中的其中一例。

不得不说,预存消费有学问,消费方式需谨慎。商家失信属违规,监管部门该狠整顿。

记者:为什么2019年的消费维权年主题是“信用让消费更放心”?

刘喜安:2019年消费维权年主题“信用让消费更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

记者:它的具体涵义是什么?

刘喜安:一是呼吁加快消费领域信用体系建设;二是倡导经营者依法诚信经营;三是鼓励引导消费者依法主张自身权益;四是发挥消费组织商品和服务质量监督作用。

记者:为什么近年来以打折优惠的方式吸引消费者办理预存卡消费,成为一些商家惯用或首选的营销手段?

刘喜安:由于预存卡使用起来比现金方便,又有相应的折扣优惠,因此,有很多消费者愿意选择办理预存卡。

记者:预存卡有哪些弊端和风险?

刘喜安:消费者使用预存卡消费等来的不一定是优惠,也有可能是“人去楼空”。因为一般商家的预存卡办理后就不能退款,且多数都不签署具有法律效力的合同,仅有商家的口头承诺,优惠活动的解释权往往也掌握在商家手中,消费者完全处在被动状态。所以,一般情况下,预存消费的时间跨度都比较大,消费者无法预料商家在经营过程中可能会出现的变化,所以就存在很大的消费风险,一旦商家卷款跑路或者因经营不善以至倒闭等情况,消费者将很难将钱追回。

记者:目前,我国有没有相关的法律法规?

刘喜安:其实,早在2012年,商务部就出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,要求对零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的单用途预付卡企业进行登记备案。但在实际操作中,真正能做到按规定办理备案登记的商家还是少数,而且往往出事的商家都没有登记备案。

记者:除此之外,《新消法》中有没有相关法律条文?

刘喜安:消费者权益保护法明确规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供;未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

记者:对于消费者,您能否给出一些避免预付款消费“风险”的合理化建议?

刘喜安:想真正维护消费者的自身权益,事后追责永远没有事前防范有效。首先,消费者在办理预付卡之前,可以自己先在网上或是通过其他渠道进一步了解商家的信用度,查看商家的经营证照是否齐全,且不要轻易被一时的优惠所诱惑从而冲动地随便办卡预存款。同时,在缴纳相应的费用时,也应当要求与经营者签订书面合同,这样才能有效保护切身利益,提前预防甚至识破商家骗局,避免“踩空”。

辽源市消费者协会秘书长刘喜安答记者问

