**附件2：**

**市民反映问题及回复情况记录**

**上线单位：**江门市消委会  **上线时间：2020年3月13日**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **来电人** | **事 项 摘 要** | **事项****类别** | **责任****单位** | **处理情况** | **满意度** |
| 06994 | 陈小姐 | 因疫情影响，之前预定的旅游线路不能成行，旅行社口头答应退款，消费者应该如阿保障自己的权益？ | 咨询 | 市消委会 | 节目现场回应：打电话12345政府热线帮忙跟进并要求尽快退款。 | 满意（由江门电台回访） |
| 06995 | 王生 | 网上买的海鲜吃不完，可以按7天内无理由退货的约定退货吗？ | 咨询 | 市消委会 | 节目现场回应：新鲜食用产品不能按7天内无理由退货的方式退货。 | 满意（由江门电台回访） |
| 06996 | 梁生 | 3月2日在酒店订了婚宴，因疫情不能执行，协商解决但没能达成统一意见。 | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电梁先生了解情况，梁先生表示其先自行与商家协商，如协商不成再投诉。其对我们的工作表示满意。 | 满意 |
| 06997 | 关生 | 几年前在移动实名办理手机号码，但新会邮储经常发短信来，深受困扰而且担心收短信也收费，曾向移动投诉都没办法。 | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电关先生及移动公司了解情况，移动公司已向关先生出具机主证明，由关先生本人凭该证明到新会邮储银行解除该号码的短信捆绑服务,关先生表示问题已解决，对我们的工作表示满意。 | 满意 |
| 06998 | 区小姐 | 住在江海区，过年前在澳门买了许多护肤品，回来后怀疑是假货，不知如何维权？该怎么做？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电区小姐，向其解释：目前，我会已经和粤港澳大湾区内的消委会签署了《消费维权合作备忘录》，还和香港、澳门、珠海、中山、横琴消委会签订了《消费维权合作协议》，江门地区的消费者在大湾区内任一城市发生消费纠纷，都可以选择就近向纠纷发生地消委会或向江门市消委会投诉，我们收到投诉事项后，通过合作机制将投诉事项转交有管辖权的消委会处理，以降低消费者的维权成本。如果你希望通过我们向澳门消委会投诉，你可以先收集好支付凭证、相关商品及商品资料等证据，然后向我们投诉。投诉方式有以下三种：一是拨打我们的投诉电话0750-3380315，二是直接到蓬江区东华二路7号市消委会办公室上门投诉，三是登录广东省消委会网站，通过“粤港澳大湾区消费投诉转办平台”进行投诉。 | 满意 |
| 06999 | 王生 | 这几年很多商家有充值服务，对于这些预付性消费，市消委会对消费者有何提醒？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员联系王生，告知其，我会会定期通过“江门市消委会”微信公众号对外发布消费提示，关于预付式消费，我会提示消费者注意以下内容：要充分了解清楚商家是否具有合法经营资质，办卡时应当签订书面合同并留意其中有无霸王条款，有疑问之处须提前约定明确，不要轻信商家的口头承诺；要警惕商家的大额优惠宣传，预缴金额不宜一次性投入过多，尽量不购买服务期限过长的预付卡，规避不可预见的风险；预付消费时要注意保留支付凭证，每次在商家消费时，应当做好记录并让商家签名或盖章确认，确认每次的消费金额及账户余额。 | 满意 |
| 07000 | 杨生 | 今年3月15日会有什么活动举办吗？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电杨生，向其解释：2020年“3·15国际消费者权益日”即将到来，结合当前疫情防控的现实情况，江门市消委会将充分利用微信、网络、媒体开展形式多样、内容丰富的线上宣传教育活动，包括消费维权知识问答、典型案例剖析、消费热点提示等，市民可通过关注“江门市消委会”微信公众号了解及参与。 | 满意 |
| 07001 | 李小姐 | 往年3.15有活动举办，今年有吗？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电李小姐，向其解释：2020年“3·15国际消费者权益日”即将到来，结合当前疫情防控的现实情况，江门市消委会将充分利用微信、网络、媒体开展形式多样、内容丰富的线上宣传教育活动，包括消费维权知识问答、典型案例剖析、消费热点提示等，市民可通过关注“江门市消委会”微信公众号了解及参与。 | 满意 |
| 07002 | 李生 | 最近在广东消委会网页上看见放心消费承诺创建的活动宣传，作为商家想参加，不知如何才能参加？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电李生，向其解释：当前，新冠肺炎疫情防控进入关键时期，全市各级各部门均以疫情防控为工作的重中之重。下一步，待疫情结束后，我会将在省消委会部署下，组织开展全市的放心消费承诺创建活动，在全市范围内创建一批“广东省放心消费承诺单位”和“广东省线下无理由退货承诺店”，全面推广经营者主体责任、赔偿先付、线下购物无理由退货等高于法律的制度，促进经营者落实维护消费者合法权益的主体责任，进一步营造安全放心消费环境。我市广大商家积极参与放心消费创建活动，可根据自身实际情况，选择申报“广东省放心消费承诺单位”或“广东省线下无理由退货承诺店”。一经申报，必须履行责任。申报“广东省放心消费承诺单位”，需满足具有相关经营资格、有固定经营场所、近两年没有列入经营异常名录等资格。申报“广东省线下无理由退货承诺店”，需满足具有相关经营资格、有固定经营场所等资格。符合以上资格的，可向江门市消委会或当地消委会进行申报。成功申报，有效期为三年。我们欢迎广大商家参与本活动，该活动是一个利商利民的双赢活动。 | 满意 |
| 07003 | 林生 | 爸爸是退休工人，最近很喜欢买保健品，想咨询消委会有没有相关的消委提示？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电林生，向其解释：当前，老年消费者的保健意识越来越强。购买保健品食用，充分体现广大人民群众对美好生活的向往。但是，保健品行业良莠不齐，一些不法商家利用“健康讲座”“赠药试药”“虚假试验和数据证明”“专家义诊”“嘘寒问暖”等手段，诱导、欺骗消费者购买声称“包治百病”“药到病除”的保健产品。在此，提醒广大老年消费者面对保健品推销时务必保持警惕，谨慎参加各类型保健品讲座促销、免费试药、专家义诊等活动，如确有需要也要在正规渠道购买保健品，并认真查验产品信息和保留购物凭证。作为子女，也要多关心家中老人，让长辈切实感受到关爱，同时也要积极向老人传达正确的保健品知识，减低老人被骗的风险。 | 满意 |
| 07004 | 梁生 | 想了解消费者想通过诉讼方式维权，流程和费用是怎么样的？ | 咨询 | 市消委会 | 3月16日，我会工作人员致电梁生向其解释了我会目前掌握的诉讼维权流程及费用，并建议其如需进一步了解，可通过法院咨询。 | 满意 |

全回复