

昆山市消保委主动作为 为消费者挽回损失

8月14日,有网友在昆山论坛上发帖反映,7月4日他朋友在江南明珠苑范哲希美发店理发时,遭遇店家欺诈消费者的行为。理个头发不但花了268元,还被店家忽悠办卡返现,结果一下子充值了5200元。

家人得知此事后,立即找到店家,说明儿子有躁郁症,要求退卡退钱。可店家总以各种理由拖延,想敷衍过去。

这事在昆山论坛上发布后,引来28000多网友们的愤慨。据悉,这家范哲希店已经不止一次欺诈消费者,而当消费者向12358物价、57554195商务局、12315、12345等部门投诉,

都以不在对方的监管范围,有的部门讲已发整改通知,但不参与协调商家与消费者的纠纷,导致消费者维权异常困难。

昆山市消保委获知此事后,敢于担当,雷厉风行主动作为,立即约谈范哲希美容美发金威广场店店长,并明确告知其行为违反了《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条第二项“经营者发行单用途预付卡(含其他预收款凭证)的,单张记名卡限额不得超过五千元,单张不记名卡限额不得超过一千元。其中,个体工商户需要发行单用途预付卡的,单张限额不得超过一千元。预付卡不得设定有效期。”以及

第二十八条“经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的,消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款,经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。”希望他认真学习相关法律法规,增强法制意识,及时改正错误,妥善解决消费纠纷;并且在今后的经营活动中,一定要诚实守信经营,遵纪守法,在错误的道路上戛然而止,尽快做好善后事宜。

消保委工作人员引导店家、消费者进行协商,经过商谈双方达成协议,店家已于8月19日把款项退还给消费者。

这起案例也是新修改的《江苏省消费者权益保护条例》7月1日实施以来,昆山市消保委受理的第一例预付式消费卡消费投诉。

在此,昆山市消保委呼吁广大消费者在预付卡消费时,请保持清醒头脑,管好自己的钱袋子,别为了一点折扣造成不必要的经济损失;同时相关监管部门也要加强监管,对于不良商家的违法行为和新形式的欺骗行为一露头,就要在萌芽状态给予严肃查处。

(吴国强 萧敏)

吴中区消保委配合旅游局开展旅游购物场所专项检查



日前,吴中区消保委为加强旅游购物场所监管,维护全区旅游购物场所市场秩序和安全,保障全区旅游业健康发展,配合区旅游局开展旅游购物场所专项检查,会同区安监、市场监管、发改局等部门检查组,先后检查了吴苑丝绸、江南丝绸制造厂、木渎山塘街、舟山核雕村、光福工艺文化城五处购物场所的管理情况。本次活动重点检查购物场所商品质量、明码标价、食品安全、消防安全、旅游车辆、导游领队等项目。

检查组在检查中发现少数单位存在消防安全隐患、餐饮卫生状况差、零售店无明码标价等问题,为此下发安全检查意见书4份,提出整改意见15条。检查组要求各单位根据整改意见书立即开展整改,对被列入“黑名单”的旅游购物场所,将加大检查频次;各场所负责人要强化服务意识,提升管理水平,积极开展消费放心企业创建工作,营造良好的旅游市场秩序。

(吴中消 曹永生 周永康)

苏州工业园区胜浦市监分局开展企业消保和规范经营培训

近日,苏州工业园区市场监管局胜浦分局在时尚舞台商城举办消费者权益保护和规范经营普法培训班。此次培训主要针对时尚舞台商城主办方和场内经营户,40余人参训。

培训中,市监干部对《消法》、7月1日施行的《江苏省消费者权益保护条例》以及《商标法》、《广告法》、《流通领域商品质量抽查检验办法》等法律法规的重

点条款进行重点讲解,对无理由退货权、举证责任倒置、三包规定、海淘商品销售、商标侵权等疑难问题,进行重点阐释。

市监干部还与参训者互动,对经营者提出的关于企业在处理消费者投诉中遇到的难点、疑难问题进行详尽解答,直到参训者弄懂为止。市监干部同时表示,经营者在今后的经营活动中如果遇到什么

疑难问题,可以及时向市监干部通报、探讨,市监部门将尽可能地帮助他们解决问题。

参训人员纷纷表示,通过此次培训,一方面提高自身法律素养,更加明确经营者的责任和义务;另一方面认识到健全消费投诉协调处理机制、加强企业规范经营的必要性和紧迫性。

(赵明乐 萧敏)

公司管理不规范 出了问题没人管

近日,季先生向姑苏区消保委投诉称,2016年3月份,他与丁卯装饰公司签订一份家装合同,约定该公司工作人员徐某为工程监管人,负责合同的履行、管理协调等各项事务。工程完工后,今年年初季先生入住时发现三个房间多处墙体裂缝,就联系徐某要求维修,但徐某一直以种种理由拖延。春节过后,季先生找到了丁卯公司,该公司法人代表庄某居然说,该装修合同是徐某私接的,与丁卯公司无关,公司也没有收到过季先生支付的装修款。

接到投诉后,姑苏区消保委与被告公司法人代表庄某取得联系,要求他来消保委接受调解。庄某来后说,公司与季先生的合同上约定了支付方式,工程款

应打入公司银行账户,但季先生用支付宝转账的形式转入了徐某的私人账户,因此公司没有收到款项。季先生辩解称,合同约定徐某为工程监管人,全权负责各项事务,工程款是应徐某要求用支付宝转入其账户的,他也不知道该账户是公司账户还是私人账户,只要拿到收据就行,而自己是拿得出收据的。而庄某称,收据上的财务章系伪造,公司不承认这份收据。至此,双方各执一词,争执不休。

消保委工作人员了解情况后向庄某指出,合同约定徐某为工程监管人,全权负责各项事务,支付方式有瑕疵不代表没有支付。至于收据是否伪造,应由公安部门认定,季先生也没有能力判断真假。

如果徐某确实私吞装修款,应由公安部门处理,而季先生与丁卯公司的纠纷属于消费纠纷,合同盖有公司公章,作为公司法人代表,应当承担责任。现工程质量出现问题,公司当然应该予以维修。

最后,经协调,庄某表示自己现阶段无能力维修,愿意一次性补偿季先生1万元,由季先生自行找其他装修公司维修。季先生表示同意,此事总算圆满解决。

姑苏区消保委认为,此案反映一些企业内部管理存有较大漏洞,在业务处理上操作手法极不规范,随意性很大,工作上出了问题,公司人员互相推诿,致使消费者权益受到侵害。此类现象也应引起监管部门的重视。

(唐唯 亚日)

约定空调外机位置 为啥安装偏要乱改

3月27日,蔡先生在江苏福客来家居设备集成有限公司买了一拖四中央空调一套,并付清全款27200元。后来,他发现公司在产品、安装、调试验收过程中存在很多问题,遂于7月10日向昆山市12315热线投诉。他说,福客来公司在产品收货、安装、调试验收各个环节都没有经过其本人签字认可,并且不提供产品说明书、保修卡等必备资料;空调外机没有安装在双方约定的楼道通风口平台

上,而是在4月18日擅自将外机安装在房间的窗口,导致房间唯一的小窗户被完全遮挡住。当时他向安装人员指出,要求立即纠正,安装人员以各种理由拖延,现在全部装修已完成,但空调外机仍然未移动。蔡先生要求与该公司终止合同,退货退款。

7月11日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单,分会工作人员向被告公司核实情况后明确指出,公司不按

约定办会给自己带来麻烦和损失,实属得不偿失。希望公司方按照双方的约定更正空调外机的安装位置,妥善解决纠纷;同时吸取教训,避免今后再犯类似错误。

经分会工作人员批评教育,被告公司负责人认识到问题所在,当即表示同意尽快为蔡先生更正空调外机的安装位置,做好一切善后事宜,让消费者满意。

(昆消海 萧敏)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:去年,王先生在吴中区木渎镇天虹商场1楼的木渎手表店买了一块“雷诺”名表,价格为13万元。手表买后用了2个月就出现故障,王先生将表送去手表店维修。然而维修后,该表每3到4个月就出现问题,王先生认为这块手表根本就是问题表,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求换货。

回音:木渎分会工作人员接诉后,与被诉商家——苏州天虹商场有限公司木渎店相关负责人魏经理取得联系,告知王先生的诉求。魏经理同意尽快处理此事。

过了三四天,魏经理给木渎分会来电说,雷诺手表专柜已给王先生更换了一块新手表。分会工作人员电话回访王先生时,王先生说,手表专柜已给他更换手表了。

(苏生 士明)

投诉:4月23日,戚先生在昆山胜道信息技术有限公司网上商城买了一双运动鞋,价格为699元。收到商品后他觉得不满意,就根据“网上购物7天内无理由退货”规定,于4月25日把鞋退还给卖家。可卖家收到退回去的运动鞋后一直不退款,戚先生与卖家联系,对方总是要他等待。直到5月11日,戚先生觉得卖家故意拖延,就向昆山市12315热线投诉,要求卖家尽快退款。

回音:5月12日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,立即与被告公司负责人取得联系,并明确指出,消费者按照相关规定已将货退回给公司,公司就应该在验收后及时将退货款退还给消费者,这种一拖再拖的做法实在不是一个诚信经营者的做法,希望公司尽快退还货款,与消费者达成和解。被告公司负责人当即表示,接受分会工作人员的批评,尽快将货款退还戚先生。

5月15日,分会回访戚先生时得知,戚先生已收到被告网店699元退货款。

(昆消海 萧敏)

投诉:5月30日,尹先生通过12315平台投诉:说自己5月18日在天猫超市,花31元网购了一箱康师傅茉莉花茶。但是至今十余天过去了,自己始终没收到货。和商家打电话联系催促,商家给不出什么合理解释,称可能货物在快递途中丢失了。同时提出愿意给消费者退款并补偿10元购物券,但是尹先生不同意,他认为此事是商家违约,自己需要的是茉莉花茶不是退款,因此要求商家重新发货。顾客同时提供了订单和商家地址,该公司地址为新区研美大园路10号1003室。请消协协助协调处理。

回音:高新区消保委受理投诉后,于当天根据订单与经销商苏州煜控电子商务有限公司联系核实情况并进行调解,商家承认了错误,并表示马上会补发一箱茉莉花茶给顾客。6月2日,商家告知消保委茉莉花茶已重发。工作人员即与尹先生联系告知此信息,消费者表示发货就好。

(凡人 魏祖)

投诉:5月31日,王女士通过12315平台投诉:说自己5月7日去长江路的翠宝广场3楼阿波罗儿童摄影店,给自己的孩子拍摄了儿童艺术摄影照。按照原定的约定,王女士5月15日专门去店里选了一些拍得好的照片,之后需要进行排版制作艺术相册。但是选片后多次联系商家,一直没有得到肯定的答复,只是说要再等等。明天就是儿童节了,到今天商家也没有联系过自己,说明照片究竟什么时候能做好可取。对此王女士非常不满故来电投诉,希望工商部门帮助自己协调,尽快让商家联系自己并确定哪一天能取照。

回音:高新区消保委枫桥分会受理投诉后,立即和店方电话联系询问情况。店主承认确有此事,只是说最近生意比较忙确实拖延了一点时间,店方会抓紧时间制作,争取在一周内让顾客来取照。消保委随即把回音告诉了王女士,投诉人对调解结果表示接受。

(白水 老九)