

住客没有心理准备——房门竟被突然打开

前不久,相城区消保委元和分会连续接到两起消费者因住店被陌生人突然打开房门的纠纷。消费者均表示气愤,认为酒店管理存在问题,要求商家给个说法。

8月1日,消费者路先生拨打元和分会电话投诉称,7月31日晚,他和女友在相城大道一家连锁酒店住宿。他离开房间10分钟后,女友一个人在房间时,有陌生人用钥匙打开房间擅自闯入,女友受到了惊吓。“为什么我们的房间别人有钥匙可以随便进入?”路先生要求酒店给出合理解释并赔偿。因双方协商未果,路先生向消保委投诉。

分会接诉后随即联系被诉酒店核实情况并组织调解。调解中,被诉酒店负责人解释说,那天酒店一名女工作人员,因疏忽看错房间号误进路先生房间,但她进房间后看到一名女

性住客穿着睡衣坐在床上看电视,立马道歉并退出房间。

路先生说:“服务员进房间前,连在门外问一声有人没人都不问就突然闯入,黑灯瞎火的把别人吓坏啊。既然有过错,那晚事情发生后,我找店长交涉时,为什么店长一直保持沉默,僵持到半夜12点也没有给我一个满意的答复。”

分会工作人员苦口婆心地做纠纷双方的工作,但路先生要求精神赔偿,酒店方只同意“退一赔一”,双方无法达成一致致使调解未获成功。路先生表示要走诉讼途径解决赔偿问题。

无独有偶,8月17日,莫小姐拨打元和分会的电话投诉称,8月15日她入住相城区安元路某连锁酒店。当天晚上,她在卫生间洗澡,突然听到有人从外面把房门打开,也不知是男是

女,发现房内有后人,来人拔腿就跑。莫小姐要求酒店方给个说法。

8月21日,元和分会联系莫小姐和被诉酒店负责人进行调解。调解过程中,酒店方承认确有此事,并解释称,当晚因有个旅游团入住,人特别多,正好有三个客房的客人退房,一名女服务员准备打扫房间时,看错房间号,只是打开莫小姐房间的一条门缝,感觉房间有光亮立即离开了。莫小姐当时没说什么,第二天才反映,要求赔偿1万元。酒店方认为她要求过高,双方未达成协议。现酒店方已对该服务员作出处理,并愿意真诚向莫小姐道歉,退回她当晚入住的房费。

莫小姐说:“我们是两个女生住一个房间。当晚事情发生后,我们立即打电话给前台,对方没给出回应,所以才在第二天再向酒店方反

映。可第二天酒店方也没给出回应,所以我们很气愤。因没造成什么后果,赔偿我也不要了,希望作为一个知名连锁酒店,要加强对员工的培训,杜绝今后再发生这类事情。”

分会工作人员认为,深夜正值住客休息时间,酒店工作人员未经住客允许擅自打开房门,住客隐私被窥视;而且这类事都发生在突然中,住客没有心理准备,容易受到惊吓。发生这类事,酒店方明显存在过错,应当向住客赔礼道歉,并作出适当补偿。

在此,相城区消保委元和分会提醒广大消费者,入住宾馆后为保护自己隐私,可将“免打扰”牌挂在房门外,或将“勿扰”门铃打开,提醒别人此房已有人入住,并使用防盗链把门反锁上,避免出现类似上述案例中住客遭遇的尴尬。(汤美英 萧敏)

婚宴不办了 预付金难道“打水漂”?

9月7日,消费者张先生和殷小姐来到昆山市消保委请求调解关于婚宴预付金的纠纷。7月初,张先生和殷小姐来到昆山某大酒店预订10月22日晚上的婚宴,并付了2.6万元预付金,后来由于个人原因婚宴无法如期举行,张先生和殷小姐只好将婚宴取消。为此,他们俩来到酒店要求对方退还预付金,可是与当时接待他们的工作人员商谈下来没有成功。过了几天,张先生和殷小姐第二次再联系该工作人员时,对方已离职,在这样的情况下只

得向消保委求助。消保委工作人员接诉后找到被诉酒店客服负责人,明确指出,《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未作约定或者约定不明确的,应当作有利于消费者的解释。”消费者与酒店在没有签订协议的情况下付了预付

金,酒店在没有造成损失的情况下应当退还这笔钱。针对酒店原员工离职后造成的纠纷,《条例》第二十六条规定“经营者的工作人员履行职务的行为,视为经营者的行为。”因此酒店员工离职对纠纷的解决没有影响,希望酒店方能够妥善解决纠纷。

9月11日下午,在消保委工作人员的调解下,纠纷双方达成协议,酒店方同意在9月15日前全额退款给张先生和殷小姐。张先生和殷小姐对消保委的帮助表示感谢。(吴国强 萧敏)

鞋类“三包”有规定 商家不换也不行

6月21日,蔡女士在吴中区木渎金山南路一家服装店买了一双男鞋,一双女鞋,价格为299元(买一送一)。回家后,女鞋穿了15天鞋底就掉了,蔡女士就去该服装店反映,要求退货或换货。该店营业员说:“暂时没有库存,等几天去总部调货后,通知你来退货或换货。”没想到,过了几天那双男鞋的鞋底也掉了,蔡女士再次来到该服装店要求退货时,店家不但不同意退货,就连上次那双女鞋也不同意退换了。蔡女士对此十分不满,遂向“12345”便民热线反映,要求商家退货或换货,并要有明确的答复。

吴中区消保委木渎分会接到“12345”转发的诉案后,立即与被诉服装店负责人江经理联系,向她说明蔡女士的投诉要求,并指出《国家鞋类三包规定》第七条规定,鞋类商品有下列质量问题的,经营者承担退货、更换、修理的“三包”责任:一是出现严重脱胶(有侧帮缝线的除外)、裂帮、裂面、裂底、断跟、泛硝、表皮脱落、塌芯、钉头突出、网面破裂(如旅游鞋)等质量问题的;二是经消费者协会认定有其他质量问题的;三是国家和省规定的其他情形。投诉人蔡女士的两双鞋子都在“三包”期内,应给予退货或换货,希望服装店有个明确的答复。

经木渎分会调解,江经理同意更换蔡女士那双女鞋,另一双男式鞋让蔡女士送到店里来维修,若再有问题一定给予免费维修。分会工作人员将此情况告知蔡女士后,蔡女士同意此方案,并向消保委工作人员表示感谢。

(李苏生 吴士明)

超市买到过期食品 市监部门调解获赔

9月初,张家港市民张女士的婆婆带着孙子到南丰镇吉麦隆超市买一些日常零食,其中有孙子爱吃的台式烤香肠。回家后,婆婆用微波炉将烤香肠加热后给孙子吃了一份。晚上,张女士回到家,发现这份香肠的外包装上生产日期为2016年8月17日,保质期为3个月,早已过期,于是立刻带孩子去医院做检查。

事后,张女士来到吉麦隆超市交涉,要求赔偿500元。超市工作人员经检查发现,无论是货架还是仓库都不存在这一批次的烤香肠,怀疑张女士的婆婆买到的香肠并非由吉麦隆超市售出,于是拒绝张女士赔偿要求。为此,双方来到张家港市场

监管局南丰分局请求调解。

经过分局经检人员调查,超市的熟肉制品区域确实未发现此款雨润牌台式烤香肠,并且库存和台账中也确实不存在与过期食品同一批次,或者存在别的已过保质期的此类食品。根据《消法》第三十九条“消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过与经营者协商和解;请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;向有关行政部门投诉;根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁和向人民法院提起诉讼等手段维权。”在分局工作人员调解下,超市本着顾客至上的原则,愿意补偿张女士200元,张女士表

示接受。

在此,张家港市场局南丰分局提醒消费者,购买食品时,一要看清楚食品的保质期,在食用前也要看看食品是否有其它的问题,如发现质量问题的,可直接向所在地消保委投诉,向市监部门举报,也可当场拍照留存证据,切实维护自身利益;二要向经营商家索要购物凭据,投诉时间尽可能距购买时间不要间隔太久。同时,南丰分局也提醒各经销商,要注意食品的储存条件,经常进行检查,严格落实索票制度和进货查验制度,建立完善食品召回制度,避免问题食品上架,维护好自身和消费者双方的权益。(王芳 萧敏)

影楼内部管理混乱 制作相册再三出错

3月9日,顾小姐在苏州盒子女人坊影楼预订一套写真照,包含10页相册一本、光盘一张、24英寸照片一张,价格为1500元。3月23日,她到影楼拍了照片,3月27日、4月19日两次到影楼选片确定制作相册的照片,并约定6月6日取件。

在约定的日子,影楼将照片快递到家,顾小姐拆开快件一看,相册做成了8页,光盘无法打开,于是联系影楼。对方表示可以重新制作,要顾小姐将相册寄回,顾小姐随即把相册寄回,等了20来天,可收到的是她寄回去的相册,没有任何变动,于是再次联系影楼。对方答复,可以重新制作,相册不需要寄回了。又过了20来天,顾小姐收到的相册确实改成了10页,但里面的1张照片不是当时选中那张。顾小姐只得第三次联系影楼,对方倒是虚心接受,表示再重新制作。可又过了20来天,顾小姐收到一本与上次一模一样的相册,只得第四次向影楼反映情况。此后,对方发来一组电子照片,不肯再给顾小姐刻盘了。顾小姐耐着性子第五次联系影楼,对方回复说“情况反映上去了”,此后就再也没有音讯了。顾小姐忍无可忍,于8月31日向苏州工业园区12315热线投诉,要求影楼退还一半制作款。

苏州工业园区市监局投诉举报中心接诉后,工作人员电话联系被诉影楼负责人,并严肃指出,如果顾小姐投诉的情况属实,那么影楼的内部管理确实存在问题,没有一整套



张锋画

管理制度,使一个简单问题变得复杂化,不但给消费者带来烦恼,而且也给店方带来损失,希望店方吸取教训,加强内部管理,避免以后出现类似问题,并妥善解决本次纠纷。影楼负责人经过认真考虑后表示,虚心接受市监工作人员的批评教育,给顾小姐重新制作10页相册,并刻制光盘,再退还她450元,一次性解决此纠纷。顾小姐对此结果表示满意。(朱雪梅 萧敏)

办卡容易退卡难 退款迟迟不到账

6月13日,顾女士打12315电话投诉,称自己以前在上尚生活馆办了一张美发美容卡。从今年3月3日起因工作调动到外地,不能在苏州再进行美发消费了,于是去苏州虎丘区滨河路的上尚生活馆退会员卡,卡内共计有余额4466元(卡号00000030)。经当时第一受理人确认后,对方同意只肯退其中无折扣的余额3166.2元。由于该卡比较特殊,余额3166.2元的组成部分为:卡内含从艺境转到上品后的余额2566元+上品可退余额600元,所以上品不认可艺境的2566元。之后顾女士投诉到12315,3月20日消保委约双方到苏州市高新区市场监督管理局调解协商,最终决定由上品生活退还现金600元,艺境部分余额由消费者自己找艺境解决,同时收走了顾女士上品生活馆的会员卡。该店长当时承诺一周内将现金到顾女士帐户。

至今已6月13日,意外的是该生活馆至今还没有退还600元现金,期间顾女士催过几次,对方均以一时找不到账号推托。此种不诚信的行为严重损害了消费者的权益,顾女士称自己已经一再退让,在上品损失千元,但此商家却如此一而再,再而三地欺骗消费者,实在令人气愤。因此她再次投诉要求退还卡号为00000030的会员卡。商家地址是虎丘区滨河路1523号。请消协帮助处理。

苏州高新区消保委狮山分会受理投诉后,经了解核实店方的做法确实有点过分,经对商家进行教育和调解后,店方已退款到顾女士支付宝账户600元。投诉人对调解结果表示满意。(田野 魏福)