

# 口头承诺是“浮云” “白纸黑字”才是“真”

6月26日,张女士向苏州工业园区12315热线投诉称,6月5日,她看到园区举办华夏家具博览会。她家新居刚好装修到一半,便约邻居一同前去看家具。

家博会上,她看到振昊家具店一款家具还不错,正在犹豫要不要下单之际,该店汤老板承诺:“此次签订单,收取的只是意向金,如果顾客最后决定不买,我们可以退款。即使顾客决定买,我们也要接到顾客正式通知后才准备生产。”由于家博会展区较小,展示家具不多,汤老板说,到时候还可以到他的鑫口家具店继续选择。虽然当时张女士还没有把家具的颜色、尺寸确定下来,但汤老板作出这样的承

诺让她十分放心,就交了3000元意向金以锁定价格,还与汤老板互留了微信号。

之后,张女士想再看看其他家具店的产品,便打算退掉原先的订单,就用微信与振昊家具店驻苏人员联系。对方说,退订单需联系汤老板,于是,张女士与汤老板取得联系。谁知汤老板说,退订单需联系家博会。张女士只得联系家博会,家博会工作人员说:“可以协商,但根据规定,顾客退订单要赔偿750元违约金。”到这时,张女士才知道,退订单不是汤老板所说的“如果顾客最后决定不买,我们可以退款”,还埋伏有“违约金”一说。

苏州工业园区市监局投诉举报中心接

后,向家博会工作人员了解情况,并向振昊家具店汤老板通报了张女士的诉求。汤老板说,退意向金是可以的,但根据订单规定,消费者要承担违约金750元,主要是订单中的床是特价品,一张1.5米的胡桃木色床正在加工制作。听了汤老板的陈述,市监工作人员仔细查看订单上的相关说明,确实有违约金一说,而且是双方签字确认的。最终,店家扣除750元违约金,退还张女士2250元,一次性解决纠纷。

就此案,苏州工业园区市监局投诉举报中心提醒广大消费者:购买家具陷阱多多,每天都有许多消费者上当。而购买家具防止消费者利益受损的最重要环节就是合同。可是很多消

费者对此并不十分上心,往往临到吃亏上当才翻出合同才发现,合同中规定的双方违约责任是明显有利于商家的,对消费者的违约责任规定得清清楚楚,而对商家的违约责任却只字未提。

合同无论大小都具有法律效力。目前市场上有一些不良商家,正是利用部分消费者麻痹大意的心理,在合同中玩猫腻,设“陷阱”。所以,消费者在购买前一定要仔细阅读合同,要把双方的违约责任尽量明确化。只有白纸黑字才具有法律约束力,口头说明没有意义,不要盲目相信商家的口头承诺。

(朱雪梅 萧敏)

## “会员卡”里藏猫腻 办卡容易退卡难

近几年来,随着人们生活水平提高,美容、美发、洗车、健身、家政……各种预付消费的储值会员卡正在席卷社会生活各个领域和更多人群。但是,经营者事前诱惑美妙,事后层层设卡,“会员卡”事实上已成了众多消费者的“窝心卡”。

案例一:2016年7月,李先生在吴中区木渎镇尚邦美容美发店办了两张会员卡。2017年6月11日去消费时,他发现该店换了店名。新店主称,过去办的美发卡可以使用,但需重新充值。李先生据理力争:“既然你说过去办的美发卡可以使用,那我的两张会员卡里都还有余款,凭什么还要充值?”对方强调,不充值就不能使用。李先生见跟这位老板没法讲理,就提出退卡。可对方说,以前的余额他不认账。无

奈之下,李先生向吴中区消保委木渎分会投诉,要求该美发店在不重新充值的前提下继续使用会员卡,否则就退卡。

案例二:2016年6月20日,刘女士在吴中区木渎镇翠坊北街“名人浴场”办了一张会员卡,当时充值1000元送170元,一共1170元。后来她家人用该卡去浴场消费了100多元,卡里还剩900元左右。最近她去消费时,该浴场称女士不可以用该卡消费。刘女士对此不能理解,问对方,自己办的会员卡为什么不可以消费呢,而且办卡时浴场也没说明女士不可以消费,既然不能用卡那么浴场应该退还余额900元。然而浴场就是坚持女士不可以用卡,但又拒绝退还。刘女士十分气愤,遂向“12345”便民热线投诉,要求有关部门

协调处理,让浴场退还卡内余款900元。

案例三:2017年初,王先生在吴中区木渎大润发4楼的一家滑冰俱乐部办了一张1000元的会员卡,约定在有效期一年可以享受五折优惠。日前,他去该俱乐部消费时被告知,只有来俱乐部消费的前五名可以享受五折优惠,其他人只能八折优惠。王先生对此说法十分不满,认为办卡时俱乐部只是说“有效期内可以享受五折优惠”,没告知“前五名可以享受五折优惠”的信息,这种做法涉嫌欺骗消费者,遂向消保委木渎分会投诉,要求该俱乐部继续按照五折优惠。

吴中区消保委工作人员告诉记者,有关“会员卡”引发的纠纷主要有四种:一是商家通过宣传,推出服务卡、充值卡、会员卡、贵宾卡

等不同种类的优惠卡,吸引消费者一次性付款办理,事后又以各种理由不兑现承诺的优惠;二是商家任意改变服务内容,如营业时间、场所或服务设施;三是商家中途歇业或转让,消费者剩余的预付款无法正常消费或退还;四是未按双方约定条款提供退卡、转卡等服务,或者对未约定退卡条款的拒绝退卡或设置退卡障碍。

为此,吴中区消保委提醒广大消费者,应增强自我保护意识。办理“会员卡”时一定要选择有一定品牌、连锁经营的商家,且充值金额不要太多。在办卡之前,要向商家索要明文合同,并保留足够的消费凭证。

(李苏生 吴士明)

## 无照商家进超市 刮奖“钓”客买珠宝

近日,吴江区消保委汾湖分会接到两起投诉,都是投诉汾湖购超市的某珠宝店。投诉人王女士与顾女士诉说了相似的消费经历——最近有人在汾湖购超市一楼分发免费领取指甲钳的宣传单,两位投诉人拿了拿到的单子进入该珠宝店后,店员又给她们送一张刮刮卡。意外的是,两人都刮出了2000元的大奖,让她们十分欣喜。据店员介绍,中了奖不能兑现,这2000元以现金抵用的形式可以用于店内消费。在店员的推销下,王女士、顾女士都购买了店内标价高于2000元的玉石项链,抵用奖券后自己则只花了几百元,感

到占了大便宜。

王女士回家后向家人展示项链时,家人则认为这项链连几百元也不值,肯定上当受骗了。王女士这才意识到珠宝店可能有欺诈行为,于是找到珠宝店要求退货,但被店家一口拒绝。至于顾女士,项链佩戴一天后发现刮掉了一顿。她认为该项链质量有问题,于是来到店里要求退货。对此,店家表示,这是人为搞坏,要求顾女士承担百分之十的费用才能退货。顾女士认为这很不合理,投诉中,王女士、顾女士都要求退货退款,希望汾湖分会帮助协调。

汾湖分会接诉后,立即派人前去被诉珠宝店进行实地调查,并约请两位投诉人一同前往该店接受调解。分会工作人员经调查发现,被诉珠宝店居然没有营业执照,于是向店家宣传相关法律法规,告知对方待办齐相关证照后再开业。同时,分会工作人员向店家指出经营过程中的问题:通过“抽奖”方式进行促销,涉嫌采取不正当手段欺瞒、误导消费者购物,从而损害了消费者的合法权益。最后经分会工作人员教育、调解,店家同意为王女士、顾女士作退货退款处理。

(周佳 砾化)

## “老会员”遇上新店主 持卡还须再充值

近日,张家港市场监督管理局锦丰分局连续接到两起电话投诉,两位消费者都称之前在锦丰某理发店充值办了会员卡,现在该店换了门头,店家要求老会员必须再充值才能在该店继续使用。分局工作人员接到投诉后电话联系被诉理发店,了解到该店不仅重新装潢换了门头,而且老板也换人了。为此,分局人员要求该店现任老板通知前任老板一同来分局配合调查。

经询问,前不久,被诉理发店原店主李老板将店面转让给蔡老板,双方签订书面协议,约定原店的债权债务由双方共同负责,发放的预付消费卡由新店主承接。但新店营业一段时间后,蔡老板发现原店发出去的预付卡金额将近40万元,新店为老店办理的会员卡销账太多,眼看盈利无望,因此要求消费者重新充值。

对此,分局工作人员向两位店主指出,7月1日起施行的《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。”第二十八条规定“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。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的,应当全额退款并承担预付款的利息;已经消费的,应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额,予以退款并承担退款部分的利息。经营者停业、歇业或者变更经营场所的,应当提前一个月通知已交预付款的消费者,并依照前款规定承担责任。经营者未事先通知已交预付款的消费者并作出妥善安排,不提供或者不按约定提供商品、服务又无法联络的,视为欺诈行为。”

根据上述规定,李老板应对其所发行的会员卡承担法律责任,要么按照会员卡的约定提供相关理发服务,要么退款并支付相应的利息,否则将构成欺诈,承担法律后果。

在分局工作人员耐心释法、调解下,新老两位店主就该店的债权债务重新达成协议并在店堂发布公告,持卡卡的会员顾客可以在新店继续用卡消费。两起因持卡消费引发的纠纷终于尘埃落定。

(张婷婷 萧敏)

## “赠品已经发放完”——商家违约“好理由”

近日,消费者高先生向“12345”便民热线投诉称,2016年12月底,他在吴中区木渎金山南路国际影视城内一家游泳馆为小孩报了游泳培训班。该培训班共156节课,费用为2万元,高先生还在游泳馆买了孩子上课用的课包。在双方签署的协议书上,游泳馆承诺赠送沙滩玩具等赠品,可半年多过去了,游泳馆始终没兑现当时承诺的沙滩玩具等赠品。高先生多次向游泳馆讨要赠品,对方回称说赠品已经发放完了,高先生说:“赠品发完可以再买嘛。”对方直截了当地对高先生说:“该产品已经不生产了。”赠品发放完就可以违约?高先生对此说法十分不满,认为该游泳馆缺失诚信,遂向“12345”热线投诉,要求游泳馆尽快发放赠品。

吴中区消保委木渎分会接到“12345”转来投诉后,工作人员立即与被诉游泳馆负责人周女士联系,转告高先生要求尽快发放赠品的诉求,并指出,协议书是双方共同签署的,商家在协议书上承诺的一定要兑现,否则就是违约,建议周女士尽快联系货源,给消费者一个明确的说法。周女士解释说,馆里的赠品已发放完了,而生产这种产品的厂家确实已不生产了,但他们一定会想办法联系其它生产厂家,继续购买产品赠送给高先生。

7月25日下午,消保委工作人员电话回访高先生,询问赠品落实情况。高先生说,他已收到游泳馆给的赠品了,同时感谢消保委的帮助。

(苏生 士明)



张铨 / 图