“点点3·15惠民姑苏行”系列活动进小学

最近，姑苏区市场监督管理局、姑苏区消保委为落实《消费者权益保护法》、宣传贯彻《江苏省消费者权益保护条例》，提升群众消费维权意识，扎实推进消费维权“七进”活动，来到新苏师范附属小学开展“点点3·15惠民姑苏行”系列活动。

活动中，姑苏区消保委工作人员向新苏师范附小三、六年级学生介绍讲解《消费者权益保护法》、《江苏省消费者权益保护条例》的主要内容。姑苏区社区卫生管理中心的医生来到现场为学生和老教师讲解儿童健康预防、老年慢性病防治等知识。活动还邀请多家企业为师生们提供便民服务。苏州大学理想科园区的医生为学生检查视力，苏州碧之眼眼镜公司的工作人员免费为师生验护青光眼镜。苏州声望听力有限公司技术人员为学生进行听力测试。

活动中，苏州市消保委副秘书长邹一凡为学生进行“绿色消费——绿色生活大智慧”知识讲座，用图文并茂的形式、通俗易懂的语言向学生介绍绿色消费中“绿”的含义、绿色消费行为涉及哪些领域、生活消费的趋势如、何立人人为“绿”的消费观念、争当绿色消费出题者等知识，学生们踊跃提问，现场气氛十分活跃。

活动结束后，师生们纷纷表示学到很多绿色消费知识，了解了消费维权的重要性和必要性，在今后的生活中应当从自己做起，逐步构建校园内外到家庭消费、健康消费、绿色消费的大环境。（唐惟 丛日）

房子还在“别人”名下 买卖双方都太“性急”

二手房买卖中，买方一般都会仔细核实卖方的身份以及房屋的相关情况。然而也有人十分大意，买方连卖方有没有房产证都不清楚，卖方连自己借备出让的房屋能不能过户都没把握，买方就虽稀涂地就把房屋买卖合同签下了，就像买卖青菜萝卜一样轻松。签完合同后，卖方才“记得”自己的房屋不能过户，买方才发现房子并不在卖方名下，近日，苏州市吴江区法院审理了这样一件“买卖第三者房子”的案件。

2015年11月，老王经中介介绍与储某签订房屋买卖合同，约定储某将位于龙河花园的一套房屋卖给老王，成交价格为77.6万元。合同还约定，任何一方解除合同或拒绝履行合同，都由违约方同等约方支付房屋成交价格的30%作为违约金；同时约定，如果该房屋是共有房屋，卖方须保证在签订本合同时已取得其他共有人同意，并有权代表其他共有人签订本协议。当天老王付给储某1万元定金。

此后，老王多次联系储某和中介，要求办理房屋过户手续，储某说，签订合同回家后给老婆讲了价格，老婆不同意卖房，因此不能过户了。老王心有不甘，于是诉至吴江区法院，要求储某继续履行合同，协助自己办理房屋过户手续。

到庭后，储某说这套房子是从别人那里买的，只签了他房屋买卖合同，之后自己没找付清房款，房产也没变更到自己名下，所以现在没办法继续履行和老王的合同。经法庭查询，涉案房屋果然还登记在储某的上家邓某名下。

既然合同无法履行了，老王便将诉讼请求变更为要求解除合同，并要求储某返还定金1万元，支付违约金38.8万元。对此，储某大呼“委屈”，说自己签完合同20分钟后就锁打自己的耳光，再说自己老婆说同意，所以这份合同是无效的。

法院经审理认为，原、被告双方签订的房屋买卖合同，是双方当事人的真实意思表示，内容不违反国家法律和行政法规的强制性规定，依法成立并有效，双方均应依约履行。但储某未履行合同义务并明确表示不打算卖房，事实上储某目前也无法履行合同，其行为已构成根本违约，因此法院支持老王解除合同、返还定金的主张。但由于在合同签订过程中，老王未仔细审查涉案房屋上手交易及权属等情况，也存在粗心过错，结合老王损失情况，法院酌情将违约金调整为20万元。

法官提醒：购买二手房时，要认真审查卖方身份，查看房屋的不动产权证，了解该房是否还有其他人，是否出租，是否抵押，以免被房东欺骗，而卖方则应当谨慎守信，诚实签约。（刘文豪 金刚）

恶意购买商品起诉 法院驳回赔偿请求

2015年8月7日，瞿某向张家港某贸易公司买了4箱扇贝牌牛奶。同年8月10日至11月21日，瞿某又分7次向该公司买了40箱扇贝牌牛奶。随后，他向张家港法院提起诉讼，主张该扇贝牌牛奶存在质量问题，“L-精氨酸”等问题，要求被告贸易公司退还货款，并支付10倍赔偿金。

被告贸易公司答辩称，涉案扇贝牌牛奶经生天津出入境检验检疫局检测合格，不存在原告瞿某主张的违法添加问题，因此他不存在赔偿问题，请求法院驳回瞿某的诉讼请求。

张家港法院审理后认为，出入境检验检疫机构作为我国负责进出口食品安全监督管理工作的主管机构，其颁发的卫生证书具有较高权威性和可信度，理应认为被告贸易公司已经履列必要的查验义务。而原告瞿某自于2015年8月7日在被告贸易公司买过涉案产品，此后又分7次购买共计40箱涉案产品，并要求被告贸易公司承担赔偿责任赔偿。原告瞿某明显具有牟利目的，有违民事诉讼的实信用原则。据此，法院判决驳回原告瞿某的诉讼请求。瞿某不服，上诉至苏州市中级法院，被驳回上诉维持原判。

法官点评：欲国《食品安全法》为保障消费者人身和财产权益，严格规定了食品生产者、销售者所应承担的各项义务及相应法律责任。但和谐的市场环境需要买卖双方共同创建，不仅要求生产者、经营者依法生产、守法经营，也需要消费者成熟消费、理性维权，不能总想购买商品，企图通过诉讼等方式获取不当利益。（马文雪 肖佳）

承诺承担退货运费 临到兑现为何变卦

6月15日，王先生在热风虎丘商城店买了2双39码带绒冰女士拖鞋。拿到货后，他发现尺码不合适，就向卖家要求退换货，卖方说他们不承担运费，王先生认为，买家退换货时，卖家要求买家承担运费是法定的——他收到的单据上写明“已经购买退货运费险，在交易未完结前发起退货请求时，保险公司对发起退货产生的单程费用给予赔付。”尽管王先生据理力争，但对方回复还是坚持要求买家承担运费。王先生对此十分不满，近于6月18日向昆山市12315热线投诉。

6月20日，昆山市消保委高新区分会接到12315转办单后，工作人员将王先生提供的单据照片传送给商家，并指出，《消法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等情况，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。”单据上卖家的承诺十分清楚，王先生根据卖家承诺，要求卖家承担退费是合法合理的，并不过份，卖家拒绝承担退费实在是没有道理。如果为了区区10元极左右运费失去自己的信誉，就想一个不讲道理、不讲信用的商家想在竞争激烈的市场中立足，可以说是天方夜谭。希望商家从长远经营的大局出发，妥善解决此纠纷。

在分会工作人员苦口婆心的劝导下，商家同意承担退换货运费，并向王先生赔礼道歉。（昆消诗 贾帆）

投诉与回音

投诉：8月1日，上海市消费者卢先生向昆山市12345热线投诉称，7月中旬他在好孩子工厂奥特莱斯店买了一辆“好孩子”儿童三轮车。当时该店没给他发票，只有一张银行POS机账单。当时店家承诺，如果儿童三轮车有质量问题，可以联系好孩子售后服务部帮助解决。此后，卢先生发现该车有一个后轮储油盖无法安装，联系售后服务部联系，对方承认这是质量问题，同意退货。但当卢先生向店方提出退货时，店方却以卢先生无发票为由拒绝退货。

回音：8月3日，昆山市消费投诉分会接到12345热线转办单后，联系卢先生了解情况，卢先生认为，他本不出发票不是他的错，是店方没有给他。根据《消法》第二十二条规定“经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。”店方责本时不给发票，在消费者提出退货时店方没有任何理由向消费者索要发票，何况，他有银行的POS机账单。

随后，分会工作人员与好孩子售后服务部进行协调，服务部同意导失为卢先生办理退货退款。分会工作人员及时将此情况告知消费者卢先生，卢先生对此表示满意。（昆消诗 贾帆）

投诉：最近，李先生的手手出现皮肤机械过敏问题，因年子还在三色期内，他就将车送去45店要求免费维修。45店以李先生没在本店里做过保养为由，拒绝免费为他维修。对此，李先生十分不满，遂向吴中区消保委水法分会投诉，要求让45店按照三包规定免费为他修车。

回音：木渎分会接此投诉后，立即与被诉45店售后负责人李先生联系，并提出李先生要求免费维修的诉求。售先生解释说，李先生的车子有5万公里时保养，无保养记录，厂家和本公司都不同意给他的车子免费维修。后经木渎分会协调，售先生同意让李先生提供在二类以上资质单位保养记录，他们可以向厂家申请给予免费维修。资料递交厂家后，经厂家审核，厂家答应同意给李先生免费维修，他们就可以给李先生的车子进行免费维修。若厂家不同意，他们无法给李先生的车子免费维修。

分会工作人员并将此情况告知投诉人李先生后，李先生同意提供相关保养记录给投诉45店，让该店向厂家提出申请。（苏生 士明）

投诉：最近，郭先生在苏州一家汽车贸易服务有限公司付了汽车会员299元报名费，付款时他同会员工作人员，如果不买车，报名费能不能退还。会员工作人员称，如果在会员时对车不满意，报名费可以退还。此后，郭先生参加会员时，对会员提出的车辆不满意者，于是要求会员工作人员退还报名费。工作人员称报名费已上交财务，让郭先生过几天来查退款。几天后，郭先生再次提出退款时，工作人员以种种理由推诿，至今还未退款。目前，郭先生向吴中区消保委木渎分会投诉，要求该汽车贸易服务有限公司不快退款。

回音：木渎分会接到该投诉后，立即与被诉汽车贸易服务有限公司相关负责人陈经理联系，并提出郭先生要求退还报名费的诉求。陈经理表示，报名费可以退还，一定在近几天内将郭先生的299元报名费退还给他。

两天后，郭先生给木渎分会来电说，已收到退款了。（苏生 士明）

投诉：6月18日，张女士打12315电话投诉：说自己去年初跟皮一起到苏州汽车销售服务有限公司，预订了一台法拉利海岛跑车，付了3000元订金。因为自己不是苏州本地人，需要有苏州居住证才能上牌，但是张女士不确定自己以前办的居住证是否失效，双方协商后就在合同上约定：若不能上牌就退还订金解除合同。合同签好后，6月19日张女士到该公司查询了居住证，结果是已经失效注销了。张女士处要联系销售员要求解除合同，但是被对方拒绝了。销售员说他可以帮办法帮忙找“黄牛”弄居住证，而且需要500元报办。张女士没有同意并告诉了公安机关，该公所明确表示找黄牛办证属于违法行为。于是张女士要求协会同协定退还3000元订金，所销售商说不愿意办是客户违约了，还是拒绝退还订金。

回音：苏州高新区消保委接诉后，经了解情况认为责任在店方，经调解，苏州凌和汽车销售服务有限公司同意退还消费者定金3000元。（白水 老元）

投诉：7月10日，许先生打12315电话投诉：说自己6月4日购买了一台现代伊然水器，5日由经销商联系负责上门安装。当天许先生发现安装工没将水管接到了供气管上，导致家中地板全部被淹，其他水果家具也出现部分损坏。同时楼下的住户由于地下渗水家具也被损坏，然事与商家联系反映，对方愿意赔偿2万元。但是许先生经咨询业内人士损失费达不止2万元。所以他希望相关部门出面协调，给予合理赔偿。许先生同时提供了商家地址和电话。

回音：苏州高新区消保委通知分会接到转办单后，通知分局立即到该部处点进行核查，经查消费者投诉事实属实，后经工作人员多次调解，双方达成了协议：被投诉方一次性赔偿投诉方31500元整。其中赔偿许先生损失24000元，其余7500元赔偿因为投诉方家漏水导致墙下用户墙成的损失。双方对调解结果均表示满意，并当场在消费者权益争议调解书上签字。摆出结案。（凡人 延延）

投诉：7月28日，苏女士打12315电话投诉：说自己2013年在高新区横塘路附近的店铺电器（长虹专卖店），购买了一台挂壁式长虹空调，厂方承诺保修期为6年。7月24日空调坏了，因空调制冷保修期内，苏先生立即向店铺电器报修，电器店打了维修电话向长虹公司售后报修了。当时维修人员答应25、26日两天会上门的，但是这两天没来人并没有等到所谓上门维修。27日苏女士再次联系了维修人员，电话一直打不通，今天（28日）维修人员电话终于接通了，但是对方态度很不好，还称今天也无法上门。对此苏先生非常不满意电报诉，要求该协部门出面协调，让电器店管促维修人员尽快上门维修。

回音：苏州高新区消保委接诉后，29日工作人员就与投诉人和维修站工作人员进行了电话联系，核实相关情况并进行协调。维修站工作人员答应当天下午与苏女士进行沟通，尽快安排去维修处理。消保委把调解情况电话告知了苏女士，苏女士表示同意。（田野 小佳）