

签订合同不严谨 索还押金遇麻烦

9月11日,钟先生向苏州工业园区12315热线投诉称,3月2日,他到A-公寓商务酒店租房,他只需要租半年,要求接待他的工作人员吕小姐签半年期合同,吕小姐要求钟先生,因员工的“私情”关系,希望他能签订一年期租房合同,钟先生说,他只需要租半年,如果签一年期合同,半年后要退押金不是违约了么,吕小姐说,没关系,住半年也可以退房,不算违约,可钟先生在租赁合同条款中指出,合同上有“不清租期,押金不退”的条款,他有点不放心,吕小姐当即称此款作废,信誓旦旦

地说,半年退房不影响退还押金,见吕小姐说得如此肯定,钟先生放心地将3个月房租3700元和押金1900元交给吕小姐,当时由于吕小姐要帮其他客人看房,当天没给钟先生确认(租房合同),答应第二天给他,直到半个月后,钟先生才拿到(租房合同)。

8月底,半年租期即将到期,钟先生准备退房,提前告知房东大堂前台人员,前台人员让钟先生签署(确认退房单),9月3日,钟先生按第二次付款的3个月的租退房,店方以“未租满一年,住满违约”为由拒绝退还1900元押

金,钟先生向店方研研当时与吕小姐签订合同时的协商内容,前台人员说,吕小姐已离职,此事无从谈起,因此押金不能退还,无奈之下,钟先生向12315热线投诉。

9月12日,苏州工业园区清保委接到12315转来的投诉后,工作人员联系钟先生进一步了解详情,并告知他,今后租房时应吸取教训,合同具有法律效力,不能轻信商家的口头承诺,违背自己的真实意愿签订合同,比如这次的合同,住半年就应当保持半年合同,若签一年期合同,如果一定要按照

对方工作人员,不能仅划掉一个条款,应当将“签订一年期的租房合同,最终住半年也可退房”条款写进合同。

同时,清保委工作人员与被投诉店方负责人取得联系,向对方指出,《江苏省消费者权益保护条例》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。”吕小姐的离职,并不影响她在履行职务时的承诺,希望店方妥善解决纠纷,最终,在清保委的调解下,纠纷双方达成协议,店方同意退还钟先生1200元,一次性解除合同。(俞峰 黄勇)

美容美发店做医疗美容涉嫌违法

9月4日,张小姐来到位于苏州工业园区的玖美美容美发店做美容,该店美容师向她推荐一个名叫“光电大礼包”的体验套餐,价格为580元,内容为四次(即水光针、祛斑、祛黄、超声刀四次在店内两次),9月9日,张小姐来到该店体验,店家向她推荐一个“私密美容大礼包”项目,说该项目是与上海一家医院合作的,这时,一旁的“上海医生”也就张小姐叫她做一个疗程至一次补水,价格为12800元。

见有“上海医生”亲自操作,张小姐有点心动,当场就刷卡付款。

付款后,张小姐接受“体验项目”服务,但做了一个“祛黄”项目后,她觉得有点痒,于是向店家提出“私密美容大礼包”不做了。店家说,12800元不能退。张小姐据理力争,项目又没做,凭什么不能退钱。“店家说,刚才体验做的是‘祛斑’,不是‘祛黄’,而‘祛斑’不在体验项目里,做一次要9800元,言下之意是只

能退3000元,张小姐顿时愣了——原来根本没有“体验”,直接进入了“疗程”。

因店家协商退款未果,张小姐9月20日向苏州工业园区市场监督管理局中心投诉,要求店家退款,理由是,店方合作医院信息不明朗,顾客付了上万的费用,店方不给发票。

园区市场监管局中心工作人员接报并核实情况后,对被投诉美容美发店负责人进行批评教育,明确指:美容美发店只能从事生活美

容,不能从事医疗美容,与医院合作进行医疗美容也是违法的,从目前店方经营情况看,存在违规经营嫌疑,应当立即停止“针”、“刀”之类的医疗美容服务,另外,收到店家退款后立即开具发票,希望今后在经营活动中不要再做出违法的事实,同时妥善解决与张小姐的纠纷。

最后,在工作人员的调解下,被诉美容美发店与张小姐达成协议一致,店方退还张小姐9600元,一次性解除合同。(俞峰 黄勇)

店方开错发票 引出退卡纠纷

8月1日,张小姐在位于苏州工业园区的英那健身俱乐部办了一张健身卡,价格为3000元,请店方开了面值1000元的3张发票,因该公司是民营企业,允许员工报销一些生活费用,可当做到公司财务处报销时,会计发现有2张发票的公司抬头开错了,以致不能报销。8月8日,张小姐来到该店要求重新开发票,店方表示要等公司月底后才能开票。8月14日,店方打电话告知张小姐,他们公司财务总监不同意重新开发票,无奈之下,张小姐向苏州工业园区12315热线投诉,要求店方要重新开发票,要退还3000元预付款。

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,应当按照约定的优惠方案扣除已经消费的金額,予以退款并承担退款金额的利息。“因此张小姐的退卡退款要求是合法合理的,希望店方妥善解决纠纷。

经清保委工作人员批评指正,被诉健身店负责人表示,他们一定会按照相关法律法规,尽快给张小姐一个满意的答复。

几天后,清保委工作人员电话回访张小姐,张小姐说,店方已把3000元预付款退给她了,同时她小解纠纷结果表示满意。(俞峰 黄勇)

花窗颜色有差别 要求重刷费周折

最近,张女士向苏州高新区清保委投诉称,6月下旬,她在枫湾苏苑路与枫湾路口的“东阳花墅”发行“订制花窗”,付定金400元,订购时,她要求店家把花窗刷成“古木沉香”颜色,可发出来后,她发现色差有三大,要求店家重做。店家坚持认为没有色差,也没有色差问题,不同意重做。在争论中,张女士量了上花窗的颜色与自己所要的颜色差不多,就要店家刷成三个颜色重做。店家说,木板放置三六年就会变成这种颜色,之后,店家又称木料不一样,无法变成她颜色。于是,张女士还是要求店家重新刷颜色,可店家就是不同意,对此,张女士十分不

满,向高新区清保委投诉,要求店家重新刷颜色。

高新区清保委工作人员接到投诉后,立即与“东阳花墅”发行“负责人”联系,指出张女士要求重新刷颜色的诉求,并指出,《消法》第40条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利;消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较鉴别和挑选。经清保委工作人员与店家多次协商,店家终于让步,同意给张女士重新刷花窗,对此调解结果,张女士表示满意,并向清保委工作人员表示感谢。(沈晓 曹东亮)

要求退货问题新琴

卖家拒退硬扳理由



张律 画

8月2日,昆山市12315热线接到四川成都市消费者彭先生投诉称,7月25日,他在淘宝网店琴海乐器旗舰店买了一只小提琴,价格为385元,7月28日,快递单号填写错误,彭先生收货时发现几个问题——整个琴身和配件无论材质、做工都很粗糙且没有品牌,颜色方面,四个键柱在键柱上的,黑色漆指板上有很多小疙瘩,还有两个被划伤的疤痕;发货地址与公司地址不是同一地方,因实际与网上展示的图片严重不符,他怀疑这是一架山寨琴,可向网店卖家提出退货要求时,对方不同意退款,还拒绝日收在快递上。

8月3日,昆山市清保委张律分会接到12315转来的投诉后,马上和对方核实情况,卖家辩称,发货地址与网上地址不在同一地方,是因为公司搬迁了,营业执照也进行了地址变更,另外,彭先生说琴上有划痕,请他提供当时收货时的照片,彭先生说,他是收货后发现问题当即就找店家退货,店家说,一用都没用,不可能造成划痕。

了解情况后,分会工作人员指出,产品质量问题且不说,琴身上有划痕是双方确认的,是不争的事实,且不说网购七天无理由退货,收到的新琴上有划痕,消费者当然不会满意,至于卖家要求彭先生提供收货时的照片,以证明划痕不是原来存在的,那么反过来彭先生也可以要求卖家提供发货时的照片,以证明划痕是原来存在的,希望卖家本着实事求是,诚信经营的原则妥善解决此纠纷。

在分会工作人员的调解下,卖家经考虑后表示,不再追究划痕问题,同意退款,马上将385元退货款打到彭先生的支付宝账户内。(沈晓 曹东亮)

维护消费者权益 反映消费者呼声

欢迎订阅《消费者周刊》

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2018年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763

构筑消费平台
提供消费信息