

# 儿女分手留“后遗” “亲家”买卖起纠纷

近日,市民老张来到吴中区消保委临湖分会投诉称,2016年5月,他与吴中区某家具店的黄老板就购买红木家具及委托房屋装修事宜进行商谈。黄老板开出一份价格清单,老张觉得很满意。随后,家具店将老张定做的红木家具投入制作,同时房屋装修开始施工。谁知,今年7月,老张到家具店提货时,对方与他签订一份合同,合同价格比原先黄老板的清单高出24.9万元。因老张很喜欢这套红木家具,无奈在合同上签字后将家具运回家中。

合同标的额怎么会与当时黄老板开出的清单价格不相符,家具店加价的理由又是什么呢?在临湖分会工作人员的追问下,老张长叹

一口气说:“我和黄老板这买卖双方,还有另一层关系。”原来,去年老张与黄老板两家的儿女正在谈恋爱,还办理了结婚登记手续,双方已经是亲家。谁承想今年俩孩子分手了,没结成婚。心里本来为这事烦闷不已,又碰上这麻烦的经济纠纷,老张越想越气愤,就向消保委投诉,要求家具店退还多收的24.9万元。

老张走后,分会工作人员找到投诉家具店黄老板核实情况。哪知,黄老板一见工作人员也大吐苦水:“去年我们双方的儿女在一起,老张是亲家,所以当初给他做家具和房子装修时,我是当作帮自己孩子干活一样,可以说不计成本,根本没像做生意一样考虑钱的问题,

给亲家的报价是成本价,那和普通客户能一样吗!今年双方孩子分手了,这套家具本不想卖给老张,但他非要,于是我们双方签订了正式合同。他签了字,付了货款,提走了货。他在合同上签字可是自愿的,我可没有逼卖哦!”

事情到此已十分清楚了。为了化解这起纠纷,避免亲家不成变“冤家”,临湖分会工作人员多次组织双方当事人进行调解。分会工作人员向老张指出,他的投诉没有完整的法律文书作为证据——提货时自愿在合同上签了字,而投诉时拿出来黄老板的价格清单上却没有任何签名,给自己的维权之路造成了障碍。

至于黄老板,分会工作人员找到他态度强

硬的很,找准突破口,对症下药,耐心劝导他,儿女的感情问题是他们自己的事,不能把感情因素与生意混为一谈。价格清单上虽然没有签字,但毕竟是卖方出具的,对卖方有一定约束力。后来黄老板在老张提货前突然加价24.9万元,侵害了消费者的知情权,有违《消法》。孩子感情破裂也不是老张愿意看到的,不要因为这事影响了家具店的口碑。

在分会工作人员的调解下,双方当事人“心结”都有所松动。随后,分会工作人员乘热打铁,经过几天协调沟通,黄老板终于同意返回老张12万元,从此再无纠葛,老张表示接受,一起棘手的纠纷终于圆满化解。(吴中消 永康)

## “松下”售卖“西门子”“面子夹里”全假的

2016年8月,马先生在苏州横塘苏福路与滨河路交叉口处的一家装饰城五楼的“松下电工”店买了一批“西门子”插座、开关等。电器安装完毕后,马先生发现插座有接触不良等问题,就以电器质量差为由向店家反映情况,要求重新安装。店家告诉马先生,不是电器质量不好是安装缘故,随后又重新找师傅进行确认安装。

今年5月份,马先生又以产品质量不合格为由,找西门子售后服务部

要求处理。售后服务工作人员上门查看这批产品后,告知马先生这些产品是假货,并将这些插座统统拆下来带到公司进行检测,此后就再无下文。马先生再次找店家,要求有个明确说法,但店家不再理会。对此,马先生表示不满,遂向苏州高新区消保委投诉,要求店家更换正宗的“西门子”插座并赔偿损失。

高新区消保委接到投诉后很快与被诉“松下电工处”负责人取得联系,

并通报马先生要求更换正宗的电子产品及赔偿的诉求。“松下电工处”负责人表示,这批电器产品质量确有问题,同意派员工到马先生家将有问题的开关面板全部更换掉,大概价值500元左右,再赔偿更换的开关价值2倍,大概1000元左右给马先生。

消保委工作人员将此调解意见转告马先生后,马先生表示同意,并向消保委工作人员表示感谢。(尤旭程 曹苏生)

## 美容院不是医疗机构 兜售药品涉嫌违法

10月初,许女士去吴江区盛泽镇某美容院做脸部美容,美容师向她推荐一款私密产品——妇圣康菌塞剂,说是美国进口的,能提高生殖系统免疫力,还有抗衰老作用。许女士被说动了心,付1.3万元买了一盒。回家后,许女士在使用中,发现该产品并没有理想中的效果和感受,就不想用了。她还发现,该进口产品没有中文标识,由此怀疑该产品是否在正规渠道进的货。于是她向美容院提出退货要求,但对方不同意退货。在许女士的再三要求下,对方表示可以为许女士做胸部精油按摩22次,价格为9960元。许女士觉得这价格不合理,没有同意,就于10月31日向吴江区消保委盛泽分会投诉,要求院方退款。

分会工作人员接诉后,根据许女士反映的情况,向被诉美容院负责人就妇圣康菌塞剂产品及退款事宜作了询问和了解。院方负责人表示,她们愿意与消费者就退款或者转换其他美容产品事宜进行协商,妥善解决纠纷。

分会工作人员随即启动人民调解程序,召集双方当事人进行调解。调解中,分会工作人员向被诉美容院负责人严肃指出,美容院不是医疗机构,美容院卖药品或者塞剂之类的保健品涉嫌违法。同时,分会工作人员告诫许女士,治病应该到正规医院进行详细检查,在医生的指导下安全用药,不要轻信美容师的介绍与推荐,否则会产生严重后果,希望双方进一步协商,妥善解决纠纷。

经调解,被诉美容院负责人认识到自己的问题,同意退还许女士6500元,剩余的6500元作为脸部美容的费用,许女士表示接受。(沈歆青 萧锐)

## 维权不为几个钱 而是为了争个理

日前,张女士在吴中区木渎镇上一家“东吴面馆海德里分店”点了一份大排加青菜肉片冷面,价格13元。当时只有号牌18,没有小票。等到服务员上菜时,张女士发现服务员给她上的是普通的半面加大排,便向店家反映,服务员便给她换了冷面,但没有大排。吃碗面来回换了两次,张女士认为店家的服务没有到位,便与店家交涉。店家认为张女士吹毛求疵,小

题大做,不予理会。对此,张女士表示不满,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求退还自己一块大排钱13元。

吴中区消保委木渎分会工作人员接到投诉后,当天就与东吴面馆海德里分店的负责人蒋经理联系,并向对方提出张女士要求退还13元钱大排钱的诉求。蒋经理向消保委工作人员表示,这虽然是件小事,但一定会尽快处理好此事。

第二天下午,蒋经理给木渎分会工作人员来电话,已与张女士联系了,并就面馆工作人员的失误向她赔礼道歉,同时,想通过微信或支付宝将13元钱退给张女士。随后,分会工作人员将此情况告知张女士,张女士说,她已与该店负责人说过了,不要求退款了。她投诉店家不是为了要还这几个钱,而是为了争这个理。(曹苏生 吴士明)

10月30日下午,苏州丝绸中专学生小仲在盛泽镇锦宇汤包店点了一套餐点和汤包,总价43元。汤包吃到一半时,他发现汤包底下有一只小虫,觉得十分恶心,险些把吃下去的汤包呕吐出来。可当他与店家交涉时,店家说虫子是意外掉进去的,只能换一笼汤包。小仲当即表示不接受,认为该店食品安全意识太差,要求店家赔偿。店家认为小仲这是小题大做,拒绝赔偿。见交涉不成,小仲拍下汤包笼里的小虫,于11月2日向吴江区消保委盛泽分会投诉,希望自己的投诉能引起店家对食品安全的重视。

盛泽分会工作人员接诉后,仔细查看小仲带来的视频,清晰可见汤包底部虫子的事实,马上约谈被诉汤包店负责人。该店负责人来后说,虫子是意外掉进汤包笼的,在小仲告知汤包有虫子后,他们马上给小仲更换汤包,并赔礼道歉,但小仲不同意这样处理,他们也没办法了。

分会工作人员向汤包店负责人指出,《食品安

全法》第三十四条规定“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品:……(六)腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂。”第一百四十八条规定“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元的,为一千元。”汤包笼里出现小虫,说明店方对食品安全这根弦绷得不紧,应当向消费者赔偿;同时希望店方认真对待,吸取教训,采取切实有效措施,杜绝今后再次发生类似情况。

经分会工作人员批评教育,汤包店负责人表示今后一定抓好食品安全,并就小仲吃出小虫的事向他赔礼道歉,同时同意退还小仲餐费43元,再赔偿他180元。小仲对此表示接受。(沈歆青 萧锐)



张锋二画  
食客「卧底」汤包

构筑消费平台 维护消费者权益 反映消费者呼声 提供消费信息

# 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