

未成年人能否加入“打假人”队伍

11月29日,相城区消保委元和分会接到一起消保委成立以来年龄最小的消费者投诉。了解情况后,分会工作人员左右为难,被诉商家确实存在过错,但如果商家满足了这位还是学生的消费者的要求,他尝到甜头,从此以此为职业而影响学习怎么办?不满足他的诉求,似乎又不合法。

事情是这样的。江西籍消费者小李在全国12315互联网上投诉称,他在一家网店购买了3盒苏州特产“长发肉月饼”,共支付67.5元。商家在醒目位置标明“苏州特产 老字号 现烤苏式酥皮长发鲜肉月饼一盒10只”,发现别家网店也卖“长发肉月饼”,但是人家未标“老字号”。他由此得出结论,自己购买的这家网店存在夸大宣传,要求商家依据《消法》第五十五条规定退货并赔偿,不足500元按500元算。元和分会工作人员接到全国12315转来

投诉后,随即通过电话联系小李核实情况,但对方没人接听。因小李提供的证件号为3622012002……,考虑到他还是学生,是不是在上课,不方便接听。临近11点30分,小李回电称,他确实是15岁。

分会工作人员要求小李通过电子邮箱提供购买“长发肉月饼”的凭证及相关材料。下午,小李发来一张商家的网站截图,确实如他所说,有“老字号”宣传内容。分会工作人员就商家宣传的这个“老字号”是否属实,多方请教,得到的回复不一,有的说“我们苏州的长发月饼应该是老字号”,也有人说“老字号是有专门部门认证的”。分会工作人员电话向长发食品有限公司总经理请教,得到确切回复:“我公司1995年成立,才20多年,不具备申请‘老字号’的资格,我们多家实体店均未挂这个称号。”随后,分会工作人员根据工商登记信息找

到被诉网店负责人,开始对方还振振有词地说“我店卖的确实是老字号的长发肉月饼”。当分会工作人员告知他:“如果你的进货渠道确实是长发食品有限公司的肉月饼,该公司老总证实他们公司不是老字号,估计要有百年老店才算老字号。”这时,对方竟只吹牛吹过去了,说一定更正网站的内容,并答应将与投诉人小李沟通、协商。

12月4日星期一,分会工作人员一上班就接到小李的邮件,说他与网店协商解决了纠纷。分会工作人员随即联系商家询问具体情况,商家称:“投诉人小李用网络和我交流的,开始小李向我索要巨款,我承认了错误,也感谢他的提醒。小本买卖,赚钱不容易。”但是小李称,如果不赔他钱,将让他哥哥来找麻烦,他们都是职业的,有年近八万元的收入等等,考虑到息事宁人,双方经协商,商家同意赔偿

300元了结纠纷。“权当花钱买教训。”商家说。投诉虽然调结,但是元和分会工作人员心

情沉重,忍不住还是给小李写了一封邮件:“根据你投诉的内容,上周五我们工作人员联系商家核实情况,让他尽快和你协商解决纠纷,告知他有涉嫌网络广告虚假宣传并责令他改正。对于你的赔偿要求,刚询问商家,得到结果是你们经协商,商家赔偿你300元。作为维权工作者,我们想说两句,如果你是未成年人,建议你以读书为主。我想你父母也想你成为一个对社会有用的人,有尊严的人。如果你是成年人,冒充未成年人,我们劝告你,知假买假牟利的购买者不适用惩罚性赔偿的规定。客观上知假买假起到了规范市场、提高产品质量的作用,但主观上已脱离了《消法》的立法本意,应当区别处理。凡事有双面性,别越线。”

(徐敏 汤美莹 萧萧)

办卡容易退款难 预付式消费藏风险

底,机电公司员工到该美容店刷卡消费时,美发店要求他们继续充值后才能刷卡消费,而机电公司认为卡中余额充足,美发店不应要求持卡人充值。双方僵持不下,机电公司只得向法院起诉,要求美发店退还卡中余额4000余元。

美发店店主王老板答辩称,他在2017年初接手美发店,现在机电

公司持有的消费卡已被换过,店里系统升级,如果机电公司不继续充值则不能继续使用该卡消费。

法院经审理认为,原告机电公司员工在有效期内持卡至被告美发店消费,美发店在剪发卡内有充足额度的情况下,以系统升级为由要求机电公司充值后才能消费,无合同依据。美发店以自己

的行为表明不履行债务,机电公司有权解除双方之间的服务合同,并要求美发店退还卡内余额4000余元。据此,法院支持原告机电公司的诉讼请求。

法官提醒:预付式消费不同于一般消费模式,消费者没有合理理由一般难以退款退卡。因此,消费者在办卡之前,不要轻信商家的口

头承诺,要仔细了解商家的经营规模、社会口碑和市场信誉,避免承担因商家经营不善而转手、倒闭的风险;同时按照自己的实际需求购买预付消费卡,不要受优惠价格吸引而盲目办卡,尽量避免选择预付款金额过高、时间过长的服务项目;办卡后,应在期限内按照约定方式及时消费,若发现商家有异常情况,要及时向相关部门反映,采取有效举措减少损失。

(李小莉 余刚)

微波炉修出“坏质量” 经营者回收化纠纷

修店交涉。可是店家坚称,他们给徐老先生更换的是该品牌的正品配件。这让徐老先生更是光火,同时也是百思不得其解,因此向东城分局投诉,要求维修店修出“好质量”的微波炉,要不然,就要求店方恢复原状,全额退款。

接到投诉后,分局工作人员通过电话向被诉维修店核实情况。该

店店主李老板接电后也是一阵郁闷,说他对老先生印象很深,因为作为某品牌的本区域特约维修店,开店以来从未遇到过被投诉的事。徐老先生来店里交涉时,还将他的微波炉拿来做了现场试验,以“数据说话”。李老板解释说,该型号微波炉已停产,机器的整体技术较老,而其配套的部件已经升级换代,更换新

部件后,可能存在技术上的延迟等问题。

经过一番沟通,李老板主动提出,可以给徐老先生退还维修费,同时考虑到家用电器的有使用年限,安全也是问题,建议徐老先生重新选购一台微波炉,在徐老先生自愿的前提下,维修店愿意以合理价格回收这台旧微波炉。

分局工作人员将李老板的解释和建议反馈给徐老先生,徐老先生非常高兴,说:“这家维修店的做法很大气,很和谐。我同意李老板的建议。”此后,在分局工作人员的协调下,参照《消法》第四条精神,双方当事人本着自愿、公平的原则协商一致,店方回收徐老先生的旧微波炉全套,连同退还维修费共退回徐老先生200元。至此,双方握手言和。

(朱敏娟 萧敏)

不是所有商家都无情

5月24日,王先生在相城区太阳路上的明安斯巴鲁汽车销售有限公司4S店看中一款车,付1万元定金签订了购车合同,双方约定于10月份提车。8月份,因自身原因,王先生无法凑够购车尾款,就与4S店业务员沟通能否退车。该店业务员在得知王先生确实没有经济能力购车,向领导请示后答复王先生,车子已为他定好,多方权衡消费者和公司的损失,等10月份车子到后,帮他销出后再退定金。王先生想想也对,是自己违约,商家没有拒绝退还定金已经不错了。

11月底,王先生去4S店看车有没有售出,经询问已卖出了,就再次电话联系业务员要求退款。不料该业务员已经辞职了,让王先生自己去找4S店,但具体找谁联系又不肯说。无奈之下,王先生于12月11日通过电话向相城区消保委元和分会求助,请求协调退定金事宜。

元和分会工作人员接诉后,随即联系

公司韩经理了解情况。韩经理说,只要王先生说的是实情,公司一经承诺会履行的,请王先生直接联系她。

12月15日,分会工作人员回访王先生,询问他联系韩经理的结果。王先生说:“已经办好了。我原本以为根据合同法,商家是不会退款的,没想到这家公司如此亲民,谢谢公司韩经理,也感谢元和分会工作人员的热心帮助。”

(徐敏 汤美莹)

羊毛大衣严重掉色 更换有什么意义?

10月14日,赵女士在“桑麻古道”服饰店买了一件羊毛大衣,价格599元。当时店员并没有跟赵女士讲一定要干洗。大衣买回后,赵女士穿了没有出现什么异常。后来衣服穿脏了,她就用水手洗了一次,结果缩水不说,而且穿上晒干的衣服,发现白衬衫上都让上了颜色,这说明这家羊毛大衣掉色很严重。为此,赵女士拿上羊毛大衣来到该店交涉,要求店方退货。该店店长只同意更换,不同意退货。但赵女士认为,这件羊毛大衣并不是

水洗时掉色,而是晒干以后掉色的,因此她不同意换货,坚持要求退货。因协商未果,她于11月9日向苏州工业园区12315热线投诉。

苏州工业园区消保委工作人员接诉并核实情况后,向被诉服饰店通报了赵女士的诉求,并严肃指出,《消法》第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当

事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”羊毛大衣晒干后掉色,显然存在质量问题,对存在质量问题的羊毛大衣不愿意换货,这也是在情理之中,希望店方妥善解决纠纷。

经调解,被诉服饰店负责人同意赵女士全款退货要求,双方握手言和。

(朱雪梅 萧萧)

问题平底不粘锅 一烧成了“凸底锅”

12月2日,李先生来到张家港市场监督管理局大新分局投诉称,8月23日,他在大新镇某超市买了一款平底不粘锅,使用后,他发现该锅底逐渐隆起,倒进的油往四周跑,炒鸡脚时,除了第一时间散开一些之外,没有油的地方已经焦了,聚集在边缘的蛋花还没熟。李先生认为,这款平底锅的质量有问题,于是找到超市要求退货。超市店主看了不粘锅后,认为这是李先生使用不

当造成的,当场拒绝退货。

分局工作人员查看了李先生带来的平底锅后,向被诉超市指出,《消法》第二十三条规定“经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或

者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”如果商家不能证明锅底隆起是消费者使用不当造成的,且在销售时,经营者并未传授正确的使用方法和注意事项,应该承担责任。经调解,被诉超市给李先生办理了退货手续。

(夏燕英 萧萧)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:2016年冬天,程女士在苏州高新区横塘好易家附近一家商场买了一台40立升“欧派”电热水器,价格为680元。最近,她发现这台热水器内胆漏水,看到保修卡上写明内胆包5年,于是拨打商家电话,要求派人来维修或换一个新热水器。商家同意为程女士更换新热水器,但提出运费要由用户承担,否则不上门服务。程女士对此说法不能接受,认为商品在保修期内,商家理应承担上门服务。因协商不成,程女士向苏州高新区消保委投诉。

回音:高新区消保委工作人员对此投诉十分重视,第二天联系被诉商场负责人,了解具体事项后提出王女士要求更换热水器的诉求。被诉商场负责人无奈地说,销售热水器的商户已经撤店,不再经营该品牌热水器了,因此无法满足程女士的诉求,建议程女士购买其它热水器,价格可以优惠。消保委工作人员将此情况转告程女士后,程女士表示理解,并且愿意重新购买新的热水器。

(魏祖 苏生)

投诉:近日,王先生在苏州高新区浒杨路一家商店买了一双运动鞋,穿了几天后,他感到鞋子有点磨脚,脱下鞋子仔细检查时,发现鞋子的后跟跟内部有个缺陷。第二天,他带着鞋子去商店要求退货。商店营业员称,老板今天休息,要王先生过两天再来。两天后,王先生再去商店退货时,营业员称,老板已经知道此事了,过几天再给答复。又过了几天,王先生再去商店退货时,营业员称,老板说是消费者穿着不当造成的,不能退货。王先生对此说法非常不满,认为该店出售的鞋子有质量问题,应该退货,而且商店故意拖延时间,实则不想处理此事。无奈之下,他向苏州高新区消保委投诉,要求商家退货。

回音:苏州高新区消保委接此投诉后,与被诉商店的老板联系,通报王先生要求退货的诉求。被诉商店老板表示不同意退货,但可以为王先生免费维修好运动鞋。消保委工作人员将此调解意见转告王先生,王先生表示接受。

(魏祖 苏生)