

# “为消费者维权是我们的职责”

## 太仓市消保委新年首个工作日接案 14 件

在“关于集成吊顶玻璃大门结算的行业规则”栏目里,记录着太仓一位消费者的投诉。消费者质疑“家庭装潢2扇大门花费1.6万元,价格是否偏高?”这是太仓市消保委2018年受理消费投诉纠纷第一宗咨询案。

1月2日,新年工作日第一天,太仓市消保委工作人员就开始接听投诉电话,记录消费纠纷,忙碌开了。第一个工作日就接到来自不同渠道的消费纠纷投诉14件。市消保委秘书长

周隼说,“如今投诉渠道多样,我们肩负的责任更重,为消费者维权是我们的职责。”

近年来,太仓市消保委把处理日常消费者投诉当作工作“新常态”,人民群众对美好生活感受的不平衡、不充分,往往表现在对商品、服务的质量、价格、环境等需求上。仅以新年首个工作日的消费投诉为例,有10件涉及网络虚假广告误导消费者投诉,有4件关于节日促销及产品质量问题。如某大

型商场推出“民生产品1元购”活动,商家未按事先承诺的“两选一”换购,而是强制消费者换购抽纸,不少老年顾客排队等待换购大米,商家却我行我素。该市消保委接到消费者投诉后,迅速与商家联系,对他们的行为给予严肃批评。

如今消费者投诉的主要途径可登录“全国12315互联网平台”,直接拨打12315热线或12345热线,还可直接上门咨询投诉

或拨打消保委电话。消费者投诉的目的,不仅仅为了获得经济上的赔偿,更是要告诉商家如何诚信经营、信守承诺。如元旦那天,太仓某消费者在超市购买到霉变的食品后,其诉求不再拘泥于赔偿损失,而是让商家的主管部门加强检查“提个醒”,确保群众节日舌尖上的安全,表明广大消费者维权投诉提升到了新的境界。

(本报稿)

## 培训课时未过半 拒绝退费不合法

家住苏州工业园区的周先生希望提升自己的英语水平。2017年4月初,他来到沃尔得英语培训中心咨询,工作人员推荐他购买6个级别的英语培训课程,价格为34800元,如果购买单个课程,价格为15800元。周先生权衡利弊后选择了前者,并付清款项。到11月,他只上了第一个级别的一半课程,后因身体和工作等原因无法继续学习,为此向培训中心申请退费。虽然自己仅上了全部课程的十分之一不到,但他考虑到自己在报读前有考虑不周到等因素,因此只要求退还一半费用17400元,但还是遭到对方拒绝。因协商不成,周先生于11月15日向苏州工业园区12315热线投诉,要求培训中心退还一半培训费。

园区消保委接诉后联系纠纷双方核实情况,随后组织双方调解。消保委工作人员对培训中心负责人指出,《江苏省民办非学历教育机构设置和管理办法》第二十二规定“学员自行要求退学的,培训总课时进行到一半以内时(含一半),不退报名费、教材资料费,退还一半培训费、住宿费。”周先生的退费要求于法有据,培训中心拒绝退费有违《办法》,可以扣除报名费、教材资料费后通过协商确定退费数额。在消保委的调解下,纠纷双方经反复协商达成一致,培训中心退还周先生1.4万元,并在2018年1月15日前将款项打到周先生的银行账户。

就此案,园区消保委提醒广大消费者:在选择培训服务时,特别是大额学费,一定要考虑周全后再报名;要理性认识宣传单上的各种优惠信息,对预付大额优惠等要多留个心眼,仔细核查,勿轻信商家许诺、广告等。一定要注意查看教育培训机构的证照,看其是否具有教育培训的经营范围,是否超范围经营,并对教师的从业资格及职称证书进行查验。此外,消费者还可以通过“全国企业信用信息公示系统”网站查看教育培训机构的信誉信息。妥善保存相关发票、宣传单等可以作为证据的资料,以利维权之需。

(朱雪梅 苏湘)

## 老兵聚会忆芳华 买到“鸳鸯”解放鞋

解放鞋、绿挎包、军用水壶,那是上世纪解放军战士的标配,代表那个时代军人的芳华岁月。前不久,张家港市新镇退伍老战士龚老先生准备参加老战友聚会,正巧看到大新镇某鞋服百货店有解放鞋在促销,于是买了一双,准备聚会时穿,与老战友一起回忆当年峥嵘岁月。谁成想,当聚会那天拿出这双鞋准备穿时,他发现左右脚尺码不一,分别是42码和43码。

聚会回来后,龚老先生带着这双“鸳鸯”鞋来到鞋服百货店要求换一双。店家称,这批鞋是促销款,目前已全部售罄,再则龚老先生的鞋已过了退换货期限。对此,龚先生十分不满,于是来到张家港市场监督管理局大新分局请求协调解决。

分局工作人员接诉后立即核实情况,到被诉百货店与店主进行沟通、协商,要求对方换位思考,设身处地为消费者考虑。分局工作人员向店家指出,龚老先生作为老战士,对国防事业作出过贡献,而店方卖出“鸳鸯”鞋是有责任的,“促销”不是推卸责任的理由,希望店方想方设法为龚老先生解决问题,满足他的心愿。

经分局工作人员调解,被诉百货店店主向龚老先生表示歉意,马上向供货商求援,要供货商看看有没有存货。在该店主努力下,供货商终于发过来一双让龚老先生满意的解放鞋。

(夏燕英 苏湘)



张铎:图



# 中国电信新年大优惠

# 全家流量 不限量

## 送百兆光宽带

## 免费看4K电视

1000分钟国内通话

- 国内不限量流量
- 2G国内流量
- 百兆光宽带
- 1000分钟国内通话
- 免费看4K
- 最多5人共享



更多优惠请至中国电信营业厅或拨打10000号,或访问中国电信网上商城