

“哈咖”店主携款跑路 不信你失信会“零成本”!

“某某美发店店主跑路了!”诸如此类的负面消息,广大消费者已屡见不鲜了。对于这种不良商家,消费者往往是在先投诉,没有结果只好自认倒霉。消费者的“尴尬”,让商家有恃无恐,因为支付的现金不少是通过微信转账的,没有消费凭证,找不到商家,就不了了之了。近日,相城区消保委和分会接到多起这样的投诉。

2017年12月21日、12月25日、2018年1月1日,陈某、吴某等四位消费者分别通过12345、12315 热线投诉,投诉内容均指向天和分会,四位消费者诉称:2017年他们在相城区阳澄湖中路一家叫“哈咖”的美发店办了张会员卡,分别充值3000元、2000元不等。卡上还有不少余额,可是店家突然关门,店主下落不明,

投诉人希望消保委帮忙找到店主讨个说法。

分会工作人员根据消费者提供的单位名称,在“国家企业信用信息公示系统(江苏)”找到这家美发店,该店经系统注册登记负责人韩老板电话了解情况,不料对方显示手机关机。随即,分会派人来到美发店查看现场,只见店门紧闭,门口没有任何告示。由于,消保委不是法院,可以快审快判,没有被投诉人无法调解,根据《消保法》相关规定,找不到被投诉方,只能终止调解。

然而,天和分会本着为消费者着想的工作原则,不甘心将此事故就这样了结。他们与上同分管领导汇报情况,经请示后同意投诉人“被投诉方失联,查看其经营场所找不到被投诉人”投诉予以立案,查看其经营场所找不到被投诉人,你们的投诉无法调解,建议你们向市场监管

部门举报、申诉,前提是要提供你们的身份证明复印件及相关资料,便于市场监管部门根据《江苏省工商行政管理系统黑名单管理制度》,把投诉商家列入“黑名单”,该店的负责人总有一天会后悔他的行为,当他“洗白”的时候,市场监管部门就会要求他把债务纠纷先解掉。

然而,尽管分会工作人员一再呼吁投诉人尽快向市场监管部门提供材料,配合工作人员快捷取证,可四位投诉人中仅有一位配合提供材料,相城区市场监管管理局二分局就才得已开出携款跑路的信用罚单。《江苏省工商行政管理局2017年4月1日新修改的《江苏省工商行政管理局黑名单管理制度》颁布后,开出的首批信用罚单。

方此,相城区消保委元和分会提醒广大消费者,尽管办预付式会员卡已成消费的一种常态,但还请广大消费者擦亮眼睛。首先,要看发卡单位是不是合法经营,有无工商营业执照;其次要求与对方签订书面协议,明确双方权利和义务;最后索要发票,便于一旦发生纠纷可以投诉维权。当经营者携款跑路时,应配合市场监管部门取证,把经营者列入“黑名单”,相信总有一天或经营者会因此付出代价,当然也可以通过建立“微信维权群”,推荐代表向人民法院提起集体诉讼,使失信企业付出失信成本,从而真正形成“一处失信,处处受限”的社会信用效应,不失为失信企业得逞。

(沈斌 供稿)

推销时“海口”承诺 收款后通通赖账

市民廖先生平时很注重健身,2017年12月初,他来到苏州奥体中心国际健身会所,想咨询办健身卡。办健身卡,办一张1万元的健身卡可赠送8000元左右的游泳券、温泉券,1万元的消费可获得8000元赠品,还有这样的好事?廖先生有点不信,销售员是廖先生不信,就在网上买下“1万元健身卡赠送8000元游泳券、温泉券”,签上名字交给廖先生,还给了他一张名片,说“名额有限,你先交1万元预付款开卡,签合同可以过几天再来办嘛。”廖先生曾销售员如此信誓旦旦,就放心地交了1万元预付款。

几天后,廖先生来到国际健身会所打健身卡,这时对方说健身券先兑现,廖先生拿出当时销售员写下的白纸黑字说:“当时你们承诺得好好的,怎么一转眼就不认账了。”健身会所负责人称,当时的销售员是他们临时聘用推销的,现在已辞退辞退,他的话是不作数的。既然如此,廖先生说自己不在这办卡了,要求退还1万元预付款,可健身会所负责人不置可否,推脱说不予处理。因直到12月11日还没拿到1万元预付款,廖先生无奈之下只得向吴江区12345便民热线投诉,要求健身会所退还预付款。

12月12日,吴江区市场监管局松陵(太湖新城)分局接到便民服务中心转办单后,立即联系投诉健身会所,核实情况后,分局工作人员向健身会所负责人指出,《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。”第二十七条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容,未作约定或者约定不明确的,应当作出有利于消费者的解释。经营者发行单用途预付卡(含其他预收款凭证)的,单张记名



张铮/画

卡限额不得超过五千元,单张不记名卡限额不得超过一千元。”第二十八条规定“经营者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,经营者可以扣除其方提供商品或者服务已经产生的合理费用。”当时销售员是履行职务,他的承诺就是经营者的承诺,健身会所不兑现承诺就是违约。此外,《办法》规定“单张记名卡限额不得超过五千元”,健身会所销售1万元预付卡有违《办法》规定,因此廖先生的退款要求合法合理,健身会所应当尽快将预付款退还给廖先生。

在分局工作人员研之以法,晓之以理的教育下,健身会所负责人自知理亏,同意尽快将预付款退还给廖先生。几天后,分局工作人员电话回访廖先生得知,被诉健身会所已将1万元预付款退还到他的银行账户上,同时,廖先生对松陵分局给予的帮助表示感谢。(姜建明 供稿)

家装家具行业 靠“噱头”是没有出路的

吴中区消保委最新发布,由刚过去的2017年中,该区家具家装投诉增加,呈现明显的上升趋势。据统计显示,房屋及装修建材类为300件,占全年总投诉量的14.8%;在房屋及装修建材类消费投诉中,涉及家具投诉123件,家装投诉150件。

从投诉案例看,家具家装投诉主要问题表现为合同存在隐患。部分装修公司为消费者在签订合同时“深埋坑”,事后又不能兑现,或者大搞促销,忽调合同条款,独揽质量权,建材规格、质量、价格、付款方式、施工期限等约定不清,消费者对有异议或不明白之处提前询问并了解清楚,致使合同对自己不利。例如,吴中区海沧街松陵镇松林会源红木家具投诉案中,涉案金额147万元,消费者老范与吴中区某某家具店就购买红木家具事项进行商谈,家具店当即出了价格清单1份,随后,家具店进行红木家具定做以及拼装装修,消费总金额达到147万多,因当时没签订规范合同,导致纠纷不断。

另外,家具、家装材料质量不合格或者不符合约定,也是导致投诉多发的原因之一。家具、家装材料质量不仅关系持久耐用问题,而且可能涉及消费者身心健康,有关材料质量的投诉往往是假冒劣作,如以非实木冒充实木,以旧充新等;二是质量问题,比如异味、色差、翘坎起翘、变形、翘曲、地面不平、空鼓开裂、翘曲翘裂等。

家具家装投诉增加的原因,还有经营者不履行法定安装或质量保证责任。有的经营者不及时送货安装,有的装修工人在保修期内,出现问题后装修公司故意推脱,或以种种理由不予维修,不承担售后服务责任等。

针对整个家具、家装类投诉呈现明显上升趋势,吴中区消保委提醒广大消费者,在装修或购买家具时口说无凭签订合同,并索要发票。同时,消保委也提醒家具、家装商家,要想在激烈竞争中不被淘汰,一是靠产品质量,二是靠服务质量,总的说来——要靠诚信经营,靠“深埋坑”糊弄消费者是没有出路的。(吴中消 水寒)

相关链接:

投诉:2017年5月中旬,杭先生在苏州滨河路一家家具店定制6扇木门、三个客厅及餐厅护墙木饰面。8月中旬,店家派工人送货给杭先生家里,并安装护墙木饰面。在安装之前,杭先生量了一下进来的木饰面,发现该木饰面和合同约定的木饰面面积不一样,马上叫停安装并联系店家,要求重新送三个与合同约定面积一致的木饰面,可商家一而再。为此,杭先生十分不满,遂向吴中高新区消保委投诉分会投诉,要求店家按照合同约定发货。

回音:接獲分会工作人员接此投诉后,与投诉建材经营商经沟通取得联系,通报杭先生要求店家重新按照合同约定面积木饰面发货的诉求。经商家表示,已联系生产厂家派人到杭先生家查看,杭先生反映的问题属实,厂方人员承诺回去与老板商量处理方案后,再告知杭先生解决问题的具体方案,杭先生对此表示同意。

(陆健 苏生)

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