

吴中区消保委精心织成放心消费联盟一张网

吴中区消保委精心构建放心消费联盟,增强维权工作效能,织成的消费联盟一张网,有效地维护消费者权益,受到消费者称赞。

随着企业数量激增,消费总量的增加,吴中区的消费市场也带来大量投诉,吴中消保委意识到仅靠一己之力是不堪重负的。为此,吴中区消保委精心织成放心消费联盟一张网,各地分会及时发挥了触角作用,化解了大量的矛盾纠纷。开发区、城区、木渎、郭巷分会化解了中心城、镇消费者的房产、汽车、商业综合体等相关纠纷百余件;度假区、东山、临湖、T·宣、胥口分会根据辖区消费特点,也调处了不少旅游商品、水果采摘、农家乐方面的投诉。

“消费维权通点3·15”板块在苏州市消保委指导下建设正式上线,开启了“互联网+

消费维权”新模式,2017年共收到212件投诉单,共受理183件投诉单,成功和解146条投诉单,和解率为79.78%,其中消保委调解37条投诉单,调解成功率为40.54%。用户满意率为83.4%,得到了消费者的认可和经营者的欢迎。同时吴中区消保委还发挥消保委委员单位互联机制作用,加强与委员单位的联系与沟通,充分发挥各委员单位的优势和作用。吴中区社会综合治理联动中心正式启用后,区消保委充分依靠区委政法委,根据综合平台受理案件的要求,提高消费维权纠纷的处办效率,适应新工作要求,融入区级消费维权机制的新变化,真正使社会力量共筑放心消费环境落到实处。吴中区消保委围绕《人民调解法》的内容,抓好调解队伍能力提升,组织基层分会开展专题系列培训,紧

抓调解案卷制作规范,紧抓基层分会队伍能力的提升;此外,通过运用电台采访、广场咨询服务等多种形式,广泛深入宣传《消法》、《江苏省消保条例》,以此诠释《消法》、《江苏省消保条例》亮点内容,惠及更多的消费者。

走近企业上门服务。为有效减少消费纠纷,促进行业健康发展,也是精心织成放心消费联盟一张网的重要环节。吴中区消保委针对消费者的热门投诉问题,联合吴中区市场监督管理局市场合同科,对吴中区通信行业的主管部门进行了走访调查。吴中区市场监督管理局市场合同科、吴中区电信局共同参加了此次活动。区市场监督管理局和消保委向通信行业主管部门负责人提出了建议和意见,受到企业的欢迎和好评,助力企业诚信自律,吴中区消保委配

合区旅游局开展旅游购物场所专项检查,同区安监、市场监管、发改局等部门检查组先后检查了吴苑丝绸、江南丝绸制造厂、木渎山塘街、舟山核雕村、光福工艺文化城等五处购物场所的管理情况。加强对旅游购物场所的监管,维护全区旅游购物场所市场秩序和安全,保障全区旅游业健康发展。

吴中区的“点点3·15”平台已有460家联盟企业加入,同时,有67家企业加入维权监督站,企业的加入大大的增加了和解率。企业无法与消费者达成和解的投诉单,消保委也可登陆平台了解投诉详情,站在中立角度进行调解。保护了消费者权益的同时也保护了企业的合法权益,真正为老百姓提供一条便利快捷的投诉渠道。(吴中消 永康)

房屋买卖合同签订后,卖方见房价上涨,迟迟不肯履约,结果被买方告上法庭。然而,在诉讼期间,贪心的房主又通过挂失,申领了新的产权证,将原本要出售的房屋作价260万元,进行抵押贷款,而这个价格比几个月前签约时的185万元高出75万元。

前不久,苏州市虎丘区人民法院审理了这起案件,根据买方请求,判决解除协议,并判决卖方退还定金并赔偿买方75万元。这个案例,对那些视诚信为儿戏的违约者敲响了警钟。

签约一个月卖方即反悔

2015年12月底,魏某夫妇、潘某夫妇在一家房地产经纪公司的居间下签订《房屋买卖合同》,魏某夫妇将苏州高新区狮山路一处房屋转让给潘某夫妇,价格为185万元。按约定,双方于2016年1月10日前办理网签。当日,潘某夫妇付给魏某5万元定金。

当时,苏州楼市价格一直处大幅上涨状态,特别是二手房价格,一两个月之内的涨幅动辄达到几十万

签约后卖方恶意违约 法院判赔“上涨差价”

元。眼看房价一路高升,魏某迟迟拒不办理网签手续,造成房产权不能正常过户。到了2016年1月底,魏某干脆向房地产经纪公司声明:房子不卖了。潘某夫妇见魏某不肯过户,于2016年2月15日以合同违约为由将魏某诉至法院,请求判令魏某继续履行合同,并赔偿违约金。

卖房人多种手段恶意违约令潘某夫妇意想不到的,魏某竟玩起了一系列花招。他先是拒绝履行,在潘某夫妇提起诉讼后,于2016年3月2日提起管辖权异议,以此拖延诉讼。随后,他利用管辖权异议审理的期间,挂失、重新办理房产不动产登记。后经法院查明,魏某申请重新办理房产不动产登记后,2016年3月17日,苏州市不动产登记中心虎丘分中心就本案所涉房屋进行了补充登记,并补发了新的房屋不动产权证。

2016年5月4日,在本案管辖

权异议审理期间,魏某持刚领取的新的房屋不动产权证与案外人陆某签订《抵押借款合同》,向其借款30万元,以案涉房屋作为抵押,双方协商确认抵押不动产作价260万元。次日,双方设立了抵押权登记。

在本案庭审过程中,被告魏某辩称,自己与潘某夫妇只签订了中介协议,因急需用钱所以进行了抵押贷款。此外,《抵押借款合同》中不动产价值的约定不能作为判决的依据。

法院判决解除协议赔偿“差价”

法院经审理认为,原、被告双方签订的《房屋买卖合同》已就标的物、价格等合同主要内容进行了约定,并约定了交易所需网签手续的办理时间,同时双方在《协议》中已经约定合同自双方签字时生效,故双方的房屋买卖合同已经成立并生效,双方应当按照约定诚信地履行合同。在约定的网签办理时间届满后,被告魏某提出拒绝出卖房

屋已经构成违约。在潘某夫妇提起诉讼并请求继续履行合同时,魏某申领新的涉案房屋不动产权证并抵押给他人的行为,再次以自己的行为表示拒绝履行房屋买卖合同,属故意违约,并已导致合同目的无法实现,故原告潘某夫妇有权解除合同。

案件审理过程中,原告潘某夫妇选择解除合同、赔偿损失。法院认为,合同解除后,根据合同的性质和履行情况,潘某夫妇可以请求恢复原状,并有权要求赔偿损失。

关于涉案房屋的价值,被告魏某抗辩称不能按其签订的《抵押借款合同》约定来认定。法院认为,被告魏某在将涉案房屋设定抵押时,其已确认了房屋的价值为260万,虽该金额的时间基点为设定抵押时的2016年5月4日,与合同解除之日有一定差异,但这是魏某恶意违约阻碍合同履行所致,不应从恶意

违约阻碍合同履行中获取利益。据此,法院判定被告魏某在退还定金后还应赔偿原告潘某夫妇损失75万元。

法官说法:本案审理过程中,原告潘某夫妇最终选择解除合同、赔偿损失。根据合同法第一百一十三条规定,一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于违约造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益。买房人如要得到守约后的利益状态,必须以当前市场价格购入房屋,因此多支出的房价即构成出卖人违约导致的损失,应当由违约的出卖人赔偿。

正常情况下房屋差价应当通过鉴定过程确定,但本案中出卖人在设定抵押时已经自行认可了房屋的价格,该价格与当时当地的二手房价格基本吻合,并且该价格也得到了买受人认可,因此本案中法院参照出卖人自行认可的价格认定了房屋差价,避免了诉讼的进一步拖延和损失扩大。

(王艾 金剩)

卖房人违约赔偿额应根据买方实际损失为限

近年来,随着房产交易的活跃和火爆,因买房引发的纠纷案件也日益增多。近日,常熟市人民法院审结一起二手房买卖合同,违约方不仅被判退还定金2万元,还他要赔偿对方合计14.5万元。

2017年5月21日,张某与徐某夫妇及房屋中介签订一份《房屋买卖合同》,合同约定徐某夫妇将位于常熟某新村一套房屋转让给张某,双方约定3天内去银行办理贷款手续。签订合同当日,张某付给徐某夫妇2万元定金,徐某出具收据一份。

可就在签约的第二天,令张某郁闷的事情发生了。当张某打算约徐某夫妇办理房屋网签手续时,徐某夫妇却告知不想卖房了。这房屋买卖的定金也收了,合同也签了,怎么说就不卖就不卖了?后

张某多次与徐某夫妇交涉,徐某称,因不想刺激妻子朱某才不得已签下房屋买卖合同,其实房屋售价也未达到其预想的价格。朱某则称,卖房是想换一套楼层低的房屋,现在眼看房价一天一张,卖掉的房款无法另购一套房屋,所以不打算卖了。鉴于徐某夫妇违约,2017年6月8日,张某诉至常熟市人民法院,请求解除合同,并要求徐某夫妇退还定金、支付违约金、律师费及赔偿因房价上涨而造成的损失。

庭审中,被告徐某称,房屋售价未达到心理预期价格,且自己也在合同签订第二天就明确告知房屋中介,因售价未达到心里预期价格不打算卖了,所以不愿意继续履行合同。

法官根据双方当庭陈述,结合相关

证据材料,最终判决被告徐某夫妇向原告张某退还定金、支付违约金和律师费,对原告张某要求的因房价上涨导致的差价,因其已及时购得与涉案房价相近的同类型房屋,徐某夫妇违约行为并未给张某造成实际损失,故对原告张某的该项诉讼请求不予支持。判决生效后,徐某夫妇履行了判决确定的义务。

法官说法:房价日益攀升,买卖房屋应更加慎重。作为完全民事行为能力人,要正确认识并谨慎行使自己的权利。同时,主张违约赔偿也是有限度的,比如定金罚则和违约金不能同时适用;房屋买卖合同中一旦出现违约,是否必然承担因房价上涨而造成的损失等问题,都需要买卖双方理性对待。

(蔡丹 赵开丹)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:2017年12月17日,王女士在贝斯琴行苏州工业园区洲方店买了一把尤克里里牌小提琴,价格为1280元。回家后,她发现乐器音色与在店里试音时有差距,就于12月19日晚去该店交涉,要求退货。交涉过程中,她发现此乐器并没有明码标价,便询问店员,店员推说店长不在,不能处理。12月20日,王女士再次去该店要求退货。该店店长以“乐器被摸过”为由拒绝退货。经交涉,店长同意退还512元。对此,王女士表示不能同意。她认为,在整个过程中,店家有三大欺骗了消费者:一、所售乐器与试音乐器存在差异;二、此乐器没有明码标价,而其它乐器是明码标价的(有照片和录音为证);三、该店营业执照为乐尔斯琴行,所开发票为乐尔斯琴行,这把尤克里里牌小提琴却是贝斯琴行的乐器。于是,王女士向苏州工业园区12315热线投诉。

回音:12月23日,苏州工业园区消保委接诉后组织双方当事人进行调解,经双方当事人协商,店方同意在王女士不退货的基础上退还她280元。(宋雪梅 芮芮)

投诉:2017年11月11日,赵先生在太仓唯美婚纱摄影店拍摄摄影套餐,价格为111元。店家宣传的套餐内容为11张精修底片、1个摆台、2套服饰。赵先生在这照片时,店家承诺细节方面都会精修好。但是赵先生在收到照片后,发现照片上衣领有明显的褶皱,于是要求店家继续精修。由于店家不理睬该要求,赵先生于2018年1月22日向太仓市12315热线投诉,要求店家在春节前把照片精修好,或者退还费用。

回音:2018年1月25日,太仓市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,马上与被诉摄影店负责人取得联系,希望店方按照自己的承诺满足赵先生的要求,把照片精修好;并在今后的经营活动中要信守承诺,不能食言。该店负责人在分会工作人员的批评教育下,同意按赵先生的要求把照片处理好。(吴建丰 芮芮)

网购“黑车”惹出事故 车主起诉厂商获赔

随着电子商务的发展和普及,小到柴米油盐,大到穿衣住行,都可以通过手指点点轻松购买。前不久,有人花9900元网购了一辆电动三轮车,谁知买到的却是一辆非法生产的“黑车”。

2016年底,钱某在网上买了一辆电动三轮车。配送快,服务好,实物也和网站图片完全相符,钱某觉得这是一次不错的购物经历。然而,这辆车到手的第二天就出了问题。这天,他驾驶这辆车经过十字路口时看到红灯赶紧握住刹车,可是车却怎么也停不下来。这时他才意识到——刹车失灵,这辆新车质量有问题!他只得用双脚摩擦,努力让车停下来,可由于惯性太大,最终还是撞上了前方直行车辆。

经交警勘验,钱某驾驶的电动三轮车属于非法产品,不能上路。本次事故中,钱某在交通指示灯呈红色的情况下仍然继续行驶,导致事故发生,因此负全责。事故双方协商后,由钱某赔付对方维修费1200元。

回家后,钱某赶忙翻出这辆新车的说明书,一查才发现,该车的生产商果真没有生产资质,出售的电动车也没有标示产品质量标准,属于未经检验的非法产品。为此,他致电生产商,要求退货并赔偿损失,可对方置之不理。钱某一怒之下将生产商诉至苏州工业园区法院,请求判令生产商退还购物款,并给于三倍赔偿。

在法院的主持下,被告生产商认识

到自己的生产销售行为存在违法之处。经法官调解,原、被告双方协商一致,原告钱某将电动三轮车退回原厂,被告生产商承担退货运费并退还全部货款,另赔偿钱某1.3万元。

法官提醒:消费者在网上购物时,要注意对货品、生产方、销售方进行资格审查,尽量选择官方旗舰店等靠谱网店。收到“三无”产品后,应及时拍照取证,固定证据,积极维护自己的合法权益。需要说明的是,通过诉讼解决该类问题,可能需要经历立案、审理、调解、判决甚至强制执行程序,耗时较长。在遇到网购产生的小额纠纷或退换货问题时,消费者可直接向网购平台投诉,或者通过拨打12315请求消保委调处。(王珂 金剩)