

# 装修纠纷久拖未了 消保委出面一朝调结

一年多来,常熟市民曹先生为房屋装修的事伤透了脑筋。2016年5月,他与常熟一家装修公司签订一份全包的《家庭装饰工程合同》,约定施工期为3个月,即8月底前完工。但直到9月份,装修公司迟迟不能完工。此后,在曹先生的一再催促下,装修公司终于在2017年1月交房,比约定的施工期整整晚了5个月。

但曹先生的烦恼远未结束。2017年1月,曹先生一家人住新房后,发现装修工程有多处质量问题,如墙体脱落、坐便器漏水等。曹先生多次要求装修公司解决这些问题,可装修公司一再推诿,始终不派人来解决。直到2018年1月份,装修公司向曹先生结算尾款,并告知,除了合同中约定的尾款外,还需多付3万多元,原因是产生了合同外的其他费用。曹先生认为

装修公司存在合同违约、装修质量、合同外产生费用预先不告知等问题,为此向常熟市12345热线投诉,希望相关部门协调解决。

常熟市消保委虞山分会接到12345热线转来投诉后,立即组织装修公司和曹先生进行调解。调解中,曹先生出示《家庭装饰工程合同》、付款凭证、微信聊天记录等。他认为合同内产生的费用实际决算价应为14.5万元,在施工期间,他已经向装修公司支付了10万元,在合同外费用中,他认可其中的垃圾清运费和橱柜费合计约8000元,因此尾款应为5.3万元左右。而被诉装修公司提供了额外产生费用的明细,其中包括吊顶、衣柜、橱柜、电视背景墙等,共计3万多元,并称,这些额外产生的项目和费用都是经过曹先生同意的。为此,双方争执

不下。

分会工作人员充分听取双方当事人的陈述,并仔细查看双方提供的证据,对双方存在争议的焦点问题逐一进行剖析。分会工作人员指出,在这起纠纷中,曹先生基本履行了按期付款义务,因装修公司违约在先,所以在尾款结算方面不够及时情有可原。而装修公司存在着明显的过错,主要是施工期严重逾期、装修质量明显存在缺陷等。

关于双方争议最大的合同外费用问题,装修公司认为,这些费用是曹先生主动要求增加或升级工程产生的,而曹先生认为,他只承认其中的垃圾清运费和橱柜费合计8000多元,其余项目并未经他同意。装修公司出示了两份《工程决算单》,里面列出了合同外产生的3万多元

的项目明细,决算单上有装修公司项目负责人签字,但“客户签字”一栏却没有任何人签字,因此这两份《工程决算单》的效力大大弱化。装修公司承认他们在项目管理方面不够规范。

最终,在分会工作人员调解下,双方当事人经协商一致,整个装修工程决算价为17.6万元,曹先生已支付10万元,剩余尾款7.6万元;因装修公司是主要过错方,公司方愿意补偿曹先生3.1万元,曹先生只需支付尾款4.5万元。另外,公司方承诺对装修房屋延长一年保修期,对墙体保修3年。

曹先生对调解结果表示满意。装修公司也表示,今后引以为戒,加强项目规范管理,提升装修质量,以诚信赢得客户信赖。

(曹伟 采访)

## 春节拒绝履行会员价 商家岂能随意改规定

春节后刚上班,常熟市消保委服装城分会便接到消费者投诉。王先生诉称,2017年11月他在常熟某汗蒸馆办了一张会员卡,充值1000元。2018年2月15日除夕夜,他到该店消费时,店家说节假日客流量大,可以使用会员卡,但不能享受会员价。王先生认为持会员卡就该享受会员价,再说办理会员卡时,店家

没有预先约定“节假日不能享受会员价”,店家的做法不合理。因店方坚持不让享受会员价,王先生只得先付了普通价,过完春节后马上向消保委投诉,要求店家退还多收的价款。

分会工作人员接诉并核实情况后约谈被诉汗蒸馆店长,将《江苏省消费者权益保护条例》规定的消

费者的知情权和经营者的告知义务向对方作了详细讲解,并指出,办理会员卡时没有相关约定,在节假日拒绝持卡人享受会员价,属于合同违约。经调解,店长最终同意王先生按照会员价结算,店方把多收的款退还到王先生的会员卡内。

(邵峰 采访)

## 健身房浴室突然停水 会员满身泡沫更衣

1月14日,哈女士向相城区便民服务中心投诉称,1月5日晚上,她在位于相城区美洲健身房健身。健身完毕,她和几个女会员一起进浴室准备洗浴时,发现女浴室下水道堵塞,整个浴室(包括更衣室、吹风间)被淹。当时浴室工作人员没作出任何解释和安排,也没叫这些会员回家洗浴。哈女士她们看到负责打扫卫生的阿姨和两个工作人员在清扫,于是打算快速冲澡后马上离开。但健身房在毫无征兆的情况下关闭水龙头,好多人只冲洗了一半,有些人头发洗了一半,泡沫还没冲掉,十分狼狈。这时,健身房才有人告知她

们,马上有人来换水管,叫她们离开去更衣室。哈女士她们以为换好水管就会放水,可是过了很久,广播里通知,由于排水问题,女浴室暂停使用。因听说是“暂停”,好些女士带着毛巾还在等待通水。又过了很久,健身房工作人员才告诉她们,说今天可能水来不了了。哈女士她们只能换好衣服出来向前台讨个说法,但被告知“今天负责人不在,无法给出说法,到星期六给出解决方案”。此后,一直等到1月12日,健身房没有任何反应。

1月14日,消费者能举哈女士为代表向相城区便民服务中心投

诉,要求健身房对女浴室突然停水给消费者造成极大不便给个说法。1月15日,相城区消保委元和分会接到12345热线转办单后,组织纠纷双方进行调解。调解中,健身房负责人解释称,下水道堵塞是突发性事故,下水道排污管属公共设施,他们也向相关部门反映过。现在健身房浴室已重新排管,不走原来的排污设施了。对于给消费者带来的不便,该负责人表示道歉,同时给消费者一些赠券补偿。对此,消费者表示理解,一场纠纷也到此尘埃落定。

(汤美荣 采访)

## 小孩身高属免票 “亲子套餐”不告知

日前,张家港市市场监管局东城分局接到市民王女士投诉称,前不久她在微信朋友圈看到对某洗浴中心的介绍,觉得不错,就关注了该中心的公众号,网购了亲子洗浴套餐票。可在消费时发现,自己的孩子身高属于免票范围,并不需要儿童票,就向洗浴中心要求退一张儿童票。但洗浴中心员工以种种借口推诿,无奈之下,王女士只得向市场监管部门求助。

分局工作人员了解事情经过后,联系被诉洗浴中心负责人邓经理,就网页付款页面内容作详细的了解。邓经理称,洗浴中心刚开设,很多优惠活动、定价方案还在具体的落实和市场尝试中,尚需一些时间才能真正步入正轨。在员工的管理上存在一些不足,由此对消费者造成了不好的消费体验。为此,他感到非常抱歉。

随后,分局工作人员就王女士

投诉所述内容组织双方当事人进行调解,并指出,商家知错就改的态度值得赞赏,考虑到商家的经营还在完善阶段,希望王女士给予谅解,双方友好协商妥善解决纠纷。最终,双方当事人协商一致,洗浴中心一方面对王女士赔礼道歉,并给她办理儿童票退票手续;另一方面完善公众号售票链接页面的相关说明,增加免票部分内容。王女士对调解结果表示满意。

(朱敏娟 采访)

## 点心里石子磕伤牙

1月23日,消费者叶女士向相城区12315热线投诉称,1月20日,她从外地出差来到苏州,在苏州某餐饮连锁管理公司繁花中心店就餐时,被点心中一粒小石子磕去右下侧下方牙齿一大块,上方牙齿也有受挫。当时疼痛难忍,她先后去牙博士口腔医院和苏大附属第一医院诊断,两院医生分别建议做嵌体和全瓷修复术,嵌体修复费用需几千元,全瓷修复费用更高,需几万元,而且耗时需一个月。为此,叶女士与餐饮店协商,因两天后就要离苏,无法在苏州治疗,希望店方赔偿她诊疗费、误工费、必要交通费约8000元。该店工作人员口头承诺承担她与治疗有关的一切费用,但当叶女士要求店方以书面形式签订协议时,该店工作人员以种种理由推诿。

21日早晨,叶女士因牙齿疼痛无法进食,只能到苏州口腔医院作临时性处理,打算回家后再作进一步治疗。从医院出来后,她再次与餐饮店协商,店方还是推诿,试图让她在一份不实的所谓“事情经过”上签字。事发至今,该店经理始终不露面,仅让一名厨师、大堂经理与叶女士周旋,并且以各种理由拖延时间,拒绝承担责任。无奈之下,叶女士向12315热线投诉,希望消保委介入,促使此纠纷合理解决。

1月24日,相城区消保委元和分会接到12315热线转办单后,联系被诉餐饮店核实情况,这时该店经理终于露面,解释说,店方承诺叶女士回家就医后,持医疗凭证来他们店报销,这个承诺没有改变过。分会工作人员质问对方,既然“承诺没变”,为何不能书面写一份承诺书,让叶女士放心回家就医。

随后,分会工作人员及时将店方的意见告知叶女士,建议她先进行治疗,并将治疗期间的相关凭证保存好,以便于今后的调解或者诉讼。

(汤美荣 采访)



## 餐饮店推诿拒赔偿

# 关于邀请参加2018年“3·15”国际消费者权益日大型广场宣传咨询服务活动的公告

为纪念2018年“3·15”国际消费者权益日,落实中消协确定的消费维权年主题,促进苏州市品质消费环境的持续改善,满足人民日益增长的美好生活需要,根据苏州市人民政府办公室《市政府办公室关于印发2018年“3·15”国际消费者权益日活动指导方案的通知》(苏府办〔2018〕48号)精神,苏州市工商行政管理局、苏州市消费者权益保护委员会联合举办以“品质消费 美好生活”为主题的2018年“3·15”国际消费者权益日大型广场宣传咨询服务活动。

根据各有关部门和广大消费者的意见,我们将邀请各有关行政单位、事业单位、行业组织和在保护消费者权益、生产销售放心、健康安全商品和企业诚信承诺方面做得比较好的生产、销售和服务企业(含外地驻苏单位)组成投诉咨询区、企业风采展示区现场参加广场宣传咨询服务活动。

活动时间:2018年3月15日(星期四)上午10:00至下午15:30。

活动地点:苏州工业园区苏州中心世纪广场(展位由活动组织者提供,并按顺序分配给有关单位和企业)。

活动内容:参加单位围绕今年消费维权年主题向社会公开诚信承诺措施,进行自身形象宣传和消费者服务咨询等(参展企业不得进行商业性活动)。

请各单位本着自愿的原则踊跃报名参加。有关活动情况可致电68150109咨询。

联系人:吴湘、朱宇璐。联系地址:晋江路89号苏州市工商局办公楼109室。

苏州市消费者权益保护委员会