

吴中区消保委木渎分会启动消费维权绿色通道



近日,吴中区消保委木渎分会和红星美凯龙联合举办家居消费维权绿色通道启动仪式。本次活动在红星美凯龙木渎商场举行,旨在为消费者提供更加便捷的消费维权通道,有效化解家居行业消费纠纷。

针对近年来消费者有关家具、建材等家居用品投诉案例日益增多的情况,吴中区消保委木渎分会主动作为,指导辖区内商场建立维权绿色通道,促成商家“家居维保”项目达成,确保消费者合法权益得到保护。

活动当天,苏州市消保委副主任兼秘书长刘步街到场并致辞,吴中区消保委秘书长金茂忠给木渎辖区内的“2017年度苏州市放心消费满意单位”、“2017年苏州市第二批零投诉企业”颁奖并作专题演讲。

近年来,吴中区消保委木渎分会认真履职,2017年一年共圆满调解、处理消费纠纷453件,为消费者挽回或免收经济损失357587元,做到了消费者投诉件件有

着落,事事有答复,切实维护了广大人民群众合法权益。

为把“3·15”活动落到实处,吴中区市场监督管理局木渎分局、吴中区消保委联合红星美凯龙苏州木渎商场,带领商场所有商户开展“以消费维权为己任,诚信经营创口碑,保障消费安全,每天都是3·15”服务行动。3月1日至3月6日,由商场领导带领所有内部员工和商户、营业员全员学习诚信经营,服务先行。商场建立“家居维保”商户联盟通道,还为顾客准备了《消费购物指导手册》和资深服务咨询师服务,切实落实“想顾客所想,做顾客所需”。

红星美凯龙苏州木渎商场还围绕“品质消费,美好生活”消费维权年主题,大力开展宣传活动,结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,引导社会舆论关注品质消费热点问题,营造品质消费的良好风尚。(吴中消 永康)

3月12日,苏州市吴江区人民法院审结了一起服务合同纠纷案,判决被告苏州某健身服务有限公司退还原告会员费3780元。

2017年7月24日,市民史某到某健身公司办理了一张瑜伽会员卡,付了会员费3980元。按照该会员卡的规定,史某享有一年内无限次瑜伽课程的学习资格。但在办卡后第三天,史某因个人原因向健身公司提出退卡申请,并要求退还会员费。健身公司认为,史某已经刷卡上课,根据办卡协议不能退还会员费。无奈之下,史某向吴江区法院提起诉讼,要求健身公司退还会员费。

法院经审理认为,原、被告签订的合同有效,双方均应按照约定履行自己的义务,任何一方均不得擅自变更或者解除合同。但本案涉及的是服务合同,服务合同一般具有较强的人身属性,且强调双方的信任基础。服务合同本身也不适合强制履行,原告史某不愿再继续接受被告公司提供的服务,要求解除与被告公司之间的服务合同,应予支持。非金融主体发行的预付款项的单一用途或多用途消费卡,均属于商业性预付卡。本案中被告发行的瑜伽会员卡即属于单一用途预付卡。从保护消费者权益角度出发,合同解除对原告史某尚未消费的部分对应的会员费,被告公司应予退还。原告史某办理会员卡后

健身会员卡刷过之后就不能退?

——一起关于“有效合同”中“无效条款”的判案

并未实际使用该会员卡学习瑜伽课程,但考虑到其系因自身原因不使用会员卡,且在办理会员卡以及原告预约使用该会员卡期间,被告公司付出了相应的工本费、人工费等,因此对原告史某要求退还会员费的金额酌情予以扣减200元。最终,法院判决被告公司向原告史某退还会员费3780元。

法官说法:非金融主体发行的消费者尚未实际消费即预先支付款项的单一用途或多用途消费卡均属于商业性预付卡。按照发卡人不同可

划分为两类:一类是专营发卡机构发卡;另一类是商业企业发行,只在本企业或同一品牌连锁商业企业购买商品、服务的单一用途预付卡。平日常见的单一用途预付卡有美容、美发会员卡、健身卡、餐饮会员卡等,根据《江苏省消费者权益保护条例》规定,经营者以发行单一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,经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。经营者未按照约定提供商品或者服务

的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的,应当全额退款并承担预付款的利息;已经消费的,应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金額,予以退款并承担退款部分的利息。

在日常生活中,消费者遇到最多的窘境就是,商家往往以“一经售出概不退款”或“一经消费概不退款”为由拒绝退款。但其实这些条款属于免除商家责任,排除消费者主要权利的格式条款,有违公平原则,属无效条款。消费者在遇到类似情况时,应采取合法、有效的方式维护自身合法权益。同时,法官也提醒广大消费者,在消费过程中要理性消费、谨慎消费,杜绝盲从,从自己的需求点出发选择真实所需,提高自身风险意识,远离消费“陷阱”。(陈彦)

近年来,随着美容需求日益旺盛,“颜值经济”催生了一大批无资质小作坊式的医美机构。行业火爆的背后,医疗美容的损害纠纷类案件日益增多。前不久,相城区法院就审结了一起因接受美容服务导致面部受损的案件,希望给广大爱美人士提个醒。

时下,有美容需求的人越来越多,顾女士就是其中一个。2015年4月,顾女士来到黄埭镇某美容会所做面部美容,所涉及美容项目有“水立方”、“水疗”、“水美容”、“排毒”、“嫩肤”等,并且还在该美容会所购买了他们的美容产品。哪知原想通过美容护肤变美的顾女士,在进行“美容”后,开始出现水痘、脓包等症

状,但美容师告诉她,这是身体在“排毒”,会通过后续的美容进行改善。然而,在持续5个月,前后共计57次的“面部”美容”后,顾女士面部的问题越来越严重,几乎造成了毁容。她心急如焚前往苏州某医院治疗,经多次治疗又反复发作后,被确诊为“激素依赖性皮炎”。随后她到上海某医院再次就诊,前后共产生医疗费2.4万余元。事到如今,顾女士追悔莫及,便一纸诉状将该美容会所告上了法院。

法院经审理认为,被告黄埭某

美容会所登记领取营业执照的时间为2015年11月,但该会所在当年4月份就开始为原告提供美容服务,属于无证照违法提供美容服务。根据病历卡以及法院对苏州某院所作的询问笔录表明,原告顾女士是因为长时间、大量不当使用激素导致现在的面部皮炎,而激素最常见的就存在于化妆品、护肤品当中。顾女士在发病前5个月一直在被告美容会所进行高频率美容,而恰恰她的面部正是在该美容会所长时间频繁美容后出现的问题,综上符合

高度盖然性规则。此外,被告美容会所提供的证据仅是包装盒标注的成分,并不能代表其成分不含激素。

据此,法院认定原告顾女士的面部伤害系被告美容会所长时间无证照违法提供美容服务引起,应当对原告顾女士的损害承担相应的责任,最终判决被告美容会所赔偿原告顾女士2.4万余元。

后被告美容会所不服判决,向苏州市中级人民法院提起上诉,苏州市中级人民法院经审理后驳回上诉,维持原判。

法官提醒:爱美之心人皆有之,然而消费者选择美容服务需谨慎,特别是医疗美容时,要选择信誉度高、资质高的美容院接受服务。一定要查看其是否有《营业执照》和《医疗机构执业许可证》及医师资格证,从业人员是否具有上岗资质。在使用美容院的美容产品前,要仔细查看该产品的说明及产品检验合格证,要了解产品的来源、质量,切勿轻信商家的一面之词。另外,消费者在接受美容服务前,一定要与商家签订美容服务合同,并要求正规发票和凭证,以便于一旦发生消费纠纷,为维权提供有效证据。(黄莹 方芳 肖佳)

美容行业乱象多 当心美容变毁容

投诉与回音

投诉与回音

投诉:近日,张先生在某电商的苏宁轩莱县旗舰店买了5张双人床,在线付款,订单显示交易完成。但此后卖家一直不发货,张先生联系卖家,对方不理睬。张先生认为卖家这是欺诈行为,于是向相城区12315热线投诉,要求卖家立即发货。

回音:相城区市监局一分局接到12315热线转办单后,及时与被诉家具公司负责人取得联系,并核实情况。商家承认确有此事,但辩解称,由于自己员工工作失误,在网上把原价2000多元的床写成了100元一张,按照100元价格发货是不可能。同时商家认为,张先生订购5张床是故意的。

经分局工作人员多次调解,最终被诉商家对因自己员工工作失误给消费者造成不必要的麻烦,向张先生表示道歉,并愿意退还张先生500元,再并赔偿给他100元购物券。张先生对此表示理解,并接受调解结果。(顾玉林 萧筱)

投诉:2月18日,宋先生在大润发吴江笠泽路店买了一台创维牌电视机,价格998元。当时销售员表示,2月19日会送货到家。但宋先生在19日中午11点开始联系店方,一直联系不上,后来多次联系,店方表示电视机是苏州配送点发货的,超市帮不上忙。于是宋先生联系苏州配送点,配送点要他与销售督导联系。宋先生只得与销售督导联系,说明自己下午有事要处理,要求在下午3点前将电视机配送到家,销售督导说“不能保证”。宋先生认为大润发的服务太差,就在下午14:13向吴江区12345热线投诉,要求店方及时发货。

回音:2月20日,吴江区市场监督管理局太湖新城

(聆晓)分局接到12345热线转办单后,马上联系大润发吴江笠泽路店客服部,通报了宋先生的诉求,希望他们加强员工职业道德教育,服务态度一定要好,配送时间力求做到精准,尽可能满足消费者的要求。客服部表示,他们一定马上送货上门。(宋建明 萧筱)

投诉:尹女士在大润发吴江万宝店买了一提“雪碧”饮料,发现其中有3瓶是开过的。她与店方交涉,店方只同意更换或者原价赔偿。尹女士不同意店方的解决办法,要求按照《消法》相关规定赔偿。由于协商不成,她于2月16日向吴江区12345热线投诉,要求店方“退一赔三”。

回音:2月27日,吴江区市场监督管理局太湖新城(聆晓)分局接到12345热线转办单后,立刻联系大润发吴江万宝店客服部,通报了尹女士的诉求,并进一步核实情况。客服部表示确有此事,解释说,有可能是运输途中上下装卸时造成的问题,同意与尹女士再次协商解决。后在分局工作人员调解下,双方当事人经协商,店方同意赔偿尹女士160元。(宋建明 萧筱)

投诉:2月23日,陆先生向太仓市12315热线投诉称,他于2015年1月初在黄金海岸浴场办理了一张3000元会员卡。可2017年底浴场停业装修,他的卡里还有1000多元,到了今年2月22日浴场还没有开业,而且联系不上商家,希望在消保委的帮助下,要求商家继续使用会员卡或者退还卡内余额。

回音:太仓市消保委城厢分会接到12315热线转办单后,马上与被诉浴场杨经理取得联系。杨经理解释说,现在浴场还在装修中,要到5月份左右正常营业,届时将会在浴场门口张贴海报告知消费者,会员卡当然可以继续使用,请消费者不必担心,希望消费者相信,开业后他们一定会以优美的环境、更优质的服务回报消费者。分会将情况告知陆先生后,陆先生表示理解。(吴建丰 萧筱)



近期,吴中区消保委在苏州市气象局的大力支持下,借助气象局遍布吴中区各个社区、景区的170块气象预报电子屏,每天循环滚动播放《江苏省消保条例》公益宣传图片、计量与消费者权益宣传彩页、电梯安全动漫公益宣传等内容,连播三个月,向吴中社区居民、外来游客传播消费维权知识。以此诠释中消协“品质消费 美好生活”年主题、《江苏省消保条例》亮点内容,惠及更多的消费者。(吴中消 永康)

「吴中区消保委联合气象局宣传展播「品质消费 美好生活」年主题