

房屋装修纠纷频发 消费陷阱需要谨防

近日,张家港市场监管大新分局接到辖区大新镇新南小区10余名居民投诉称,他们与无锡市某装饰设计有限公司(下称装修公司)签订装修全包合同,但工程未到三分之一,装修公司要求增加工程款,怀疑该公司存在欺诈行为。

投诉人肖先生表示,自己2017年拿到拆迁房,装修公司在锦丰镇大南水街设有办事处,办公室内展示有装修客户情况,其中多名住户就在新南及其他小区。于是,2018年1

月,他就与该公司签订了《张家港市居室装饰装修施工合同》,全包价98000元,已支付价款90%,施工期自2018年1月1日至2018年5月1日。但是开工未结束,该公司的人拿来一张住宅室内装修项目单,上面显示工程款要增加23000余元。肖先生认为,装修合同中约定“任何一方需变更合同内容,应经协商一致后,重新签订补充协议”,而装修公司没有任何协商就增加工程款,若不增加就要停工。肖先生认为,增加的项目金额

和数量都与实际情况不符,觉得存在欺诈行为。目前,该分局正在调查处理中。

近年来,老百姓纷纷安置新屋,为避免装修纠纷、防范消费陷阱,保障消费者合法权益,张家港市场监管大新分局提醒消费者:一、认清装修公司的资质。在初步认定装修公司后,最好到公司进行实地考察,从多个方面考察其施工质量和管理水平。二、清楚装修公司提供的预算。预算书应标明所有建材品牌、规格、型号、厂家;详细列

出所有材料单价、用量、面积、总价等。三、签订规范的装修合同。在签订装修合同时,要明确以下事项:房屋装饰装修的间数、面积、装饰装修的项目、方式、规格、质量要求,以及质量验收方式;装饰装修工程开工、完工时间;工程保修内容、期限;装饰装修工程价格及支付方式、时间等;材料应当经消费者验收、认可。四、按规定付款。消费者在支付装修款时,应按合同约定付款,不要提前支付装修款。(夏英英 采访)

姑苏区消保委一季度家电服装投诉排前位

2018年一季度,姑苏区消保委共接到12315系统录入投诉207件,不予受理(受理终止)24件,办理中4件,已办结179件,为消费者挽回经济损失37.5万元;同时受理消费者来电、来访、咨询超2000余人次。

一、按消费类型 商品类投诉94件,其中服装鞋帽最多,29件,占商品类投诉的31%;其次是家用电器15件,占商品类投诉的16%;排第三的是家居用品13件,占商品类投诉的14%。其余较多的有通讯产品10件、计算机产品5件、首饰4件、其他商品4件;还有交通工具3件、儿童用品和建材各2件、卫生用品和照像产品和化妆品和文化运动用品和宠物和五金交电和房屋各1件。

服务类投诉85件,其中最多的是美容美发洗浴服务21件,占服务类投诉的25%;制作保养和维修服务15件,占服务类投诉的18%,排第二;餐饮住宿服务14件,排第三,占服务类投诉的16%。其余较多的有房屋装修服务6件、专业技术服务6件、中介服务5件、洗涤服务4件;还有教育培训服务和文化娱乐体育服务和销售服务各3件、租赁服务2件、旅游服务和物业服务和社会服务各1件。美容美发洗浴服务投诉较多的主要原因还是在预付式消费上,某美容机构在区内有多家分店,不少消费者在不同分店内购买了该美容店的脱毛卡,这种卡还根据身体部位分了各种不同的类型,有脱腋下部位毛发的卡,有脱腿部毛发的卡,种类繁多,令人眼花缭乱,共同点是这些卡都价值不菲,几千到几万元不等。该美容机构约于2014年推出这

种脱毛卡,当时还承诺为终身卡,享受终身服务。但到了2017年下半年,消费者被告知因店内经营政策调整,终身服务被取消,改为有次数限制,不少消费者都不能认同,引发了不少纠纷。

二、按消费性质 合同类75件,质量类57件,售后类22件,其他类17件,不正当竞争4件,安全类3件,广告类1件。安全类投诉中,消费者在接受服务时人身财产安全受损害2件,一是在餐厅用自助餐时,杯子突然炸开,将消费者手烫伤,后餐厅赔偿医药费等费用;二是上海来苏州旅游的老年人在酒店浴室摔倒造成腰部和手部骨折需住院治疗,老人子女认为酒店浴室防滑措施没有做好,经南门分会调解,酒店方赔偿2万元。(苏保 一得)

准妈妈: 请你谨慎选择“产后中心”

4月26日上午,昆山市消保委周市分会成功调解一起消费者与某产后恢复中心的纠纷。

事情起因:一位准妈妈通过团购,购买了一个满月发汗服务,到该中心后,服务人员不停地向其推销各种服务项目,最终禁不住服务人员的软磨硬泡,又同意购买了一个服务。但回家后,她还是决定把这项服务退掉,由于商家不同意,双方产生纠纷,最终在分会工作人员调解下,商家愿意将未消费的费用退还给消费者。

昆山市消保委在这里提醒准妈妈要理性消费,选择产后恢复中心要谨慎。首先,一定要查看商家的资质,是否办理了相关业务的营业执照及相关业务的许可证件,营业场所地址和营业执照地址是否一致,服务人员是否具有从业资格证等;其次,购买服务要签订购买合同。现在的产后恢复中心大多数不与消费者签订合同,只是开张收据,这样产生纠纷后,双方各执一词,消费者维权变得困难重重。

为了准妈妈的健康,为了避免上当受骗,建议准妈妈选择开设年限长、信用好的产后恢复中心,而且一定要与产后服务中心签订合同,将双方的权利、义务、服务内容、价格、目的、效果、违约责任在合同中明确标明,并且要求产后恢复中心开具发票,一旦发生纠纷,要注意保存证据,以利日后维权。(杨晓升 吴国强 采访)

“问题顾客”频投诉 涉嫌敲诈被逮捕

这年头真是啥事儿都有!有时候,商家遇到“问题顾客”,真是有苦难言!这时候商家也要学会如何保护自己!

近期,姑苏区有个贺姓小伙子,因涉嫌敲诈勒索罪被依法逮捕。贺某在不到一年时间里,仅在姑苏区范围内投诉举报就达100余起,平均每2到3天就要“投诉举报”一起,而且行为过激。有投诉便利店茶叶蛋不卫生吃了吐的,有投诉便利店香肠吃了拉肚子的,有投诉便利店所购饮料中有异物的,……等等。他要求商家赔偿的金额少则两三百,多则一两千,如果商家一旦拒绝其

提出的赔偿要求,便以自残或者砸商家玻璃,甚至卧马路扰乱公共秩序相威胁。

姑苏区市监部门发现贺某的“维权”理由五花八门,借“维权”之名,行获取不正当利益之实。这位“问题顾客”着实让不少商家“头疼”。那么,商家在遇到类似“问题顾客”时,该如何处理呢?

姑苏区市监支招:分四步走。第一步,商家应把收银款、钱柜整理好,贺某所挑选的敲诈对象常常是只有一个女性营业员的便利店,要避免在处理纠纷时顾此失彼,财物被顺手牵羊。第二步,商家应向“问题顾客”了解情况,做到有礼有节,商家完全可以置之不理,如贺某“我不是店长”。第三步,在等待警察到来时,如果“问题顾客”提出让商家开车送其去医院时,商家千万不要离开店内探头。第四步,警察到后先让“问题顾客”叙述,然后商家再叙述,并提醒警察查看监控,这样一来一部分“问题顾客”使用的掉包伎俩便会浮出“水面”。在挂号、检查过程中基本上是要商家先垫付,此时注意不要露财,所有单据保留好。(苏监 一得)

苏州旅监所1季度为游客挽回经济损失21万元

今年1季度,苏州市旅游质量监督管理所认真维护游客合法权益,为市民和游客挽回经济损失213313元,其中国内游150171元,出境游63142元。

记者从市旅游质监所了解到,1季度全市共接收市民和游客来电1028件次,来信3件次,来访13件次,涉及旅游投诉312件次,旅游求助163件次,咨询及其他569件次,累计办结有责投诉273件次,其他投诉正在处理调查过程中。对旅行社有购物争议或因游客自身原因违约,以及旅游价格争议问题的旅

游求助共计33件。

从市旅游质监部门统计表可以看出,相关投诉涉及24家旅行社,其中投诉最多的15家旅行社,依次为苏州同程国际旅行社有限公司54件次,苏州苏贵人旅游有限公司54件次,苏州悦途商旅服务有限公司29件次,苏州名城旅行社有限公司18件次,上海万缘国际旅行社苏州分公司17件次,苏州青年国际旅行社有限公司16件次,苏州欢乐之旅旅行社有限公司15件次,苏州友好国际旅行社有限公司9

件次,苏州景途旅行社有限公司8件次,苏州同行旅行社有限公司8件次,苏州上铁国际旅行社有限公司7件次,苏州天地缘旅行社股份有限公司6件次,苏州康辉国际旅行社有限公司6件次,苏州景秀旅行社股份有限公司5件次,苏州观光国际旅行社有限公司4件次。

经过各旅行社质监机构主动沟通,上述游客诉求均圆满解决,经旅游质监所回访游客表示认可或满意。(金星 天马 左右)

登记入住小疏忽 2份早餐引纠纷

日前,吴中消保委木渎分会接到投诉,投诉人左某和李某通过电话,为自己的客户预订了竹园路与金山路口中华园大酒店的两个房间(368元/间,每个房间含2张早餐券,有信用卡付款记录,预订人及付款人都是服务对象本人)。

当天他们的客户共4人入住1409室和1403室,但第2天服务对象到店结账时,发现酒店实际扣款856元,多扣2份早餐费用120元。服务对象向酒店询问情况后,酒店方称服务对象的客户只有2个人登记入住,而另外2人并

没有登记,无法使用早餐券,消费的早餐费用无法退还。服务对象对此不满,服务对象认为酒店没有进行提醒,告知需要登记入住才能领取早餐券,且另外2人没有登记酒店方也让他们住了,服务对象认为是酒店方管理和提醒不到位,因此来电投诉,希望消保委协调,要求商家退还早餐费136元。

吴中消保委木渎分会与中华园大酒店相关负责人徐女士联系。徐女士说,按照当地公安局相关规定,酒店行业要进行实名登记才能入住。当时,来本酒店入住的2位客人进行了实名登

记,酒店为这2位客人提供了2份早餐,而另外2位客人并没有登记,无法使用早餐券。第二天客人用早餐时,未提出任何异议,并自愿付了另外2位客人的早餐钱,且经客人本人确认签字的。现在酒店不同意给投诉人退2份早餐款。

了解情况后,木渎分会工作人员电话联系投诉人,将情况告知投诉人,在此情况下投诉人表示勉强理解和接受。吴中消保委木渎分会提醒消费者在登记入住酒店时不能疏忽,以免引起纠纷带来经济损失。(吴士明 永康)

洗衣质量存瑕疵 老娘舅帮助维权



张译一画

3月12日,消费者谭女士向苏州工业园区12315热线投诉称,3月2日,她将一件价值649元的新羊毛大衣送象王干洗沙湖邻里中心店进行干洗,支付洗衣费55元,发票正面的瑕疵栏“磨擦”两字被店员划去,说明衣服没有任何磨擦。

谁知几天后,她去店中取衣时,发现衣服被洗得无法穿了,肩膀处羊毛被损坏。第二天店长打电话给她进行沟通。店长讲,干洗店只负责把衣服洗干净,没有污垢,不保证衣服洗的质量,只能退还30元洗衣费。谭女士认为,消费者付费洗衣服,结果拿回来的是坏衣服,店方还不承认衣服被洗坏的事实,这让消费者情何以堪?她根据发票后面第11、12条规定,店方应该退还全额洗衣费并赔偿损失,希望消保委替自己维权。

苏州工业园区消保委接诉后明确指出,依据《江苏省消费者权益保护条例》第三十六条规定“洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况,并在服务单据中注明,因经营者责任造成衣物变形、损坏、串色、染色、遗失的,应当退还收取的费用,并依法承担赔偿责任。”店方应该面对现实,承担责任,希望能够妥善解决纠纷。(朱雪梅 采访)