

消费者投诉维权出现“三大”热点

一季度,吴中区消保委以及各消保分会共受理消费者投诉508件,全部结案,结案率达100%,为消费者免受损失305万余元,共接待来电、来访咨询600人次,运用人民调解程序调解消费者投诉17件。吴中消费者投诉维权出现三大热点:

一、汽车销售变相加价,退定现象严重。一季度接到汽车商品类投诉90件,占投诉总量27.7%。从投诉内容来看,主要为营销合同48件,营销合同纠纷投诉占比达53.3%。消费者

反映的问题一是企业捆绑销售。车辆与配件、装饰等捆绑在一起销售,或在消费者购车时,经销商强行让消费者上保险。二是紧俏车型提车变相加价销售。当然也有一些消费者想要货比三家,下定后又多次变更,多退定车,造成自己不必要的麻烦。汽车销售消费者因自身原因因故没有审批成功,导致无法购车,退定的,责任不在商家,通过吴中区消保委的调解工作,酌情处理好了不少类似纠纷。

二、装修投诉增加,营销合同不规范。据统计显示,装修合同不规范、装修材料不合格、事后维修保障难,成为家装建材消费投诉热点难点。吴中区消保委通过业内人士了解到,在激烈的行业竞争面前,一些装修公司通过“套餐服务”、低报价、模糊建材明细等方式吸引客户,而在实际装修过程中,暗藏各种增项,预算超支成了“家常便饭”。装修市场出现虚假宣传,偷换概念的公司。

三、教育培训服务投诉100件,投诉量同

比增长100%。在今年第一季度投诉处理中,投诉的问题主要是,教学机构办学质量与承诺不符,存在虚假宣传,比如夸大办学能力、授课老师的资质名不符实、授课质量达不到标准等。解除合同退费难。比如消费者因培训机构变更地点、更换老师、变更教程等要求解除合同的,培训机构拒绝退款、拖延退款或要求消费者承担高额违约金,经营者无故关门停业等。

(吴中消 永康)

商品退货制度岂能成摆设

3月8日,消费者董先生妻子在大润发吴江区笠泽路店一楼金店,用旧黄金耳坠换了一只黄金戒指,当时讲好7天内不满意此款可以更换。3月9日,董先生发现该戒指既没有单价又没有重量,只有一个总价。妻子想去店中更换,但店方以没有质量问题不同意更换。9日,董先生向吴江区12315热线投诉。

3月10日,吴江区市场监督管理

局太湖新城(松陵)分局,依据《江苏省消费者权益保护条例》第十一条规定,向消费者告知下列情况或者出示书面文件:

(一)有关商品的价格、计价单位、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明、售后服务;(二)有关服务的内容、规格、费用、标准、场所、期限、检验检测报告

或者维修记录;(三)法律、法规规定或者按照行业规范、行业惯例应当告知的其他内容。“所以希望店方根据消费者的意愿,更换消费者满意的戒指,并出具标有单价、重量的发票。

店方负责人经过分局工作人员对法律法规的解读,同意消费者更换心仪的戒指,并依现出具符合相关标准的发票。

(宋建明 湘西)

退学引发纠纷消保委调解退款

近日,消费者许先生在苏州豆瓜企业管理咨询有限公司报名参加《当众演讲》培训班,学费4580元,公司方出具盖有公章的收款收据,双方没有签订合同并试听了一节课。后许先生由于个人原因不能前往上课,他要求公司方退还全部学费,遭到公司方的拒绝。

苏州工业园区消保委接诉后,马

上对投诉内容进行核实,仔细查看收款收据,并与公司方取得联系。公司负责人辩称,许先生报名后,试听了一节正式课,并纳入教育计划,现在许先生突然提出退款要求,给他们措手不及,所以理所当然要拒绝。消保委工作人员指出,双方没有签订合同,为纠纷的解决带来了麻烦。应该说4580元学费是预付款,不退款肯定

是行不通的。公司方可以扣除一些必要的费用,将剩余款项退还消费者。

公司负责人经过认真考虑后表示,提出扣除1000元费用后,退还消费者3580元的建议方案,供消费者考虑。消费者自觉单方面提出退款也有不妥之处,同意公司方建议,双方达成和解。

(朱雪梅 夏雪)

防盗门价格与质量挂钩 商家不存在欺诈行为

近日,一对来自上海的老夫妇到昆山市消保委锦溪分会进行现场投诉称,他们在锦溪镇一家防盗门销售店购买了一扇防盗门,安装后发现其边角凹陷十分严重,且拉开防盗门时,会有很明显的响动声。他们认为,防盗门存在质量问题,要求商家退货并赔偿。

分会工作人员接诉后,立即前往防盗门销售店处,对现场销售的防盗门进行仔细查看。经商家介绍,其销

售的防盗门均是从正规厂家进货的,只是质量上存在优劣,价格也有所不一样。投诉人是在充分了解情况下才购买这款防盗门的,自己不存在欺诈消费者等违法行为。

分会工作人员对商家宣传了《产品质量法》相关内容,邀请投诉人现场进行调解,并明确指出,依据《江苏省消费者权益保护条例》第七条规定:“经营者提供的商品和服务应当符合其执行的国家标准、行业标准、

地方标准和企业标准;没有相关标准的,应当符合社会普遍公认的安全、卫生、环保要求。”虽然商家不存在欺诈行为,但商家提供的防盗门应该符合国家质量标准,质量存在瑕疵应由商家承担责任。

经过分会工作人员循循善诱的耐心调解,双方达成一致意见,签订调解协议书,由商家承担防盗门1000元的维修费用,余下的由买家负责,一次性解决纠纷。

(吴国斌 黄娟)

网上销售假纯棉袜 市监部门依法查处

日前,张家港市场监管局乐余分局接到消费者投诉称,在常熟沙现代农业示范园区一家企业的天猫网店购买了“纯棉”运动袜,拿到货后怀疑产品并不是纯棉。

该分局接诉后,迅速派执法人员到该企业进行现场检查,在该企业仓库里发现网店所销售的运动袜成品,

并现场对该产品进行抽样检验,全程视频监控,并制作好相关法律文书,抽取三双袜子作为样品送至苏州市纤维检验所检验。

该企业负责人坚称产品没有问题。但抽检报告显示,该运动袜袜面成分为97%的聚酯纤维(即平时所称的涤纶)以及3%的氨纶,棉纤维的含

量为0%。

该企业的行为违反了广告法相关规定,构成发布虚假广告违法行为。该分局将严格依照相关法律法规对该企业进行处罚,同时依法对投诉人与该企业的消费纠纷另行调解。

(开原 徐彪)

以旧换新被忽悠 “零付费”转眼要收费



张钊 / 图

日前,张家港市场监管局大新分局接到市民黄先生投诉称,他不久看到张家港大新镇某珠宝店的宣传广告——零工费调换黄金饰品优惠,于是心动将重量为7.59克的旧黄金饰品送至该店,换购了一款心仪的足金手镯。但是结账付款时,黄先生却被告知需按每克10元支付加工费,黄先生虽觉蹊跷,但还是支付了76元加工费。回到家中的黄先生思前想后,他认为店家不应当收取加工费,故到大新分局投诉,要求该店退回加工费。

分局工作人员接诉后,立即对此展开调查,发现该店所谓零工费换购为某指定款式,而黄

先生所选款式并不是该款式。分局工作人员组织双方进行调解并明确指出,店方在广告中存在让消费者容易误解的地方,希望今后发布广告时,一定要内容清晰、准确,没有容易使人误解的内容,以免造成不必要的误会。店方表示,一定吸取教训,今后发布广告用词一定严谨,不再出现使人容易误解的词语,同意将76元加工费退回黄先生,双方握手言和。

张家港市场监管局大新分局友情提示:商家开展经营活动应秉持诚实守信原则,进行广告宣传应清晰、准确。

(朱满辉 黄茵)

会员卡换购遭拒绝 市监部门助力维权

日前,张家港市场监管局东城分局接到消费者丁先生投诉称,其因工作调动要离开张家港,而他办理的某店美发卡余额还有200多元,他与店方商量将会员卡余额全部用来购买店里的护发产品,结果店方说余额必须用于美发,建议他转卡给别人用。

丁先生想不明白,这张卡本身既可以美发又可以买洗发水之类美发产品的,为什么现在不给换购呢?分局工作人员受理了丁先生的投诉后,约谈该店经营者询问情况。

分局工作人员指出,依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务,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,应当有利于消费者的解释。”《消法》第四条规定“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”显然丁先生的诉求并不是蛮不讲理,双方可以通过协商妥善解决纠纷。

店方在分局工作人员耐心劝导下,考虑到丁先生实际情况,同意了丁先生的诉求,为丁先生办理消费清卡,丁先生表示满意。

(朱敏娟 湘西)

超市5元停车费惹纠纷 谁担责?

近日,姑苏区消保委友新分会处理了一起停车纠纷案件。消费者吴小姐到大润发宝带店购物,店内有宣传广告称大润发购物2小时内可免费停车。吴小姐未带2小时准备离开,却被停车场收费人员拦下要求支付停车费。收费人员称购物车主必须微信关注一个“停车付费”公众号,扫码绑定后才能免费停车,但停车场收费处没有该二维码,只有停车场的电梯处才有,无奈,吴小姐只好支付5元停车费,投诉到12315平台,认为既然要关注公众号再能免费停车,那二维码标志应该设在显眼的地方,超市没有尽到告知义务,要求退还5元停车费。

姑苏区消保委友新分会接到投诉后,联系大润发相关部门询问得知,宝带店地下停车场归属世茂运河城物业,大润发与物业协议约定消费者在大润发购物可享受扫二维码停车服务,超市不定期通过广播向顾客进行提示,并在超市及停车场入口处等多处设有提示,超市认为已尽到了告知义务不同意退还停车费。经分会工作人员解释,吴小姐也表示能够接受,分会工作人员也提醒超市应在停车场出口处另设扫码处。

(唐唯 孟日)

吴中区一维权案例入选区《典型案例分析》丛书

日前,吴中区消保委参加人民调解协会会员暨换届选举大会。会上,苏州市吴中区人民调解委员会评选出22个案例,收录于《征文与典型案例分析》。其中,吴中区消保委《会员卡消费暗藏猫腻》、《体验网购“后悔”》两案例入选。

随着社会经济转型发展,矛盾纠纷出现很多新变化、新趋势,环境污染、物业纠纷和消费纠纷等越来越多,存在着群体性、复杂性、难控制的特点,成为影响社会稳定的重要方面,人民调解工作也面临着更加繁重的任务和更加严峻的挑战。人民调解员既要善于在谈案间化解矛盾纠纷,也要善于拨开迷雾寻找真相,把人民群众的生命、财产损失控制在最低的限度,重铸社会和谐。

(吴中消 永康)

二手车藏猫腻合同不详难维权

近日,苏州工业园区市场监管局金鸡湖商务区分局调查处理一起关于二手汽车投诉案件。投诉人买了辆二手汽车,后去4s店检查时,发现车辆保养记录公里数比购买时里程表上显示的要多,怀疑是卖家改动了里程表,涉嫌欺诈。

市监工作人员接诉后立即展开调查。在查看投诉人提供的买卖合同时,发现买卖合同是和个人签订的,且约定内容相当简单,只有车牌号及车型,没有公里数等信息。卖主称,这辆车也是其买来的二手车,一口咬定其在购买时车辆的公里数就是如此,没有进行过改动,且提供了与之前车主签订的买卖合同,但同样的也没有公里数等详细信息。鉴于此,直接认定欺诈骗据不足,市监工作人员试图进行调解,后因争议过大,未达成调解协议,工作人员建议双方去法院进行诉讼。

苏州工业园区市场监督管理局金鸡湖商务区分局提醒广大消费者,为了确保二手车质量,购买时应选择依法登记注册的二手车交易市场,要委托取得有效资质的鉴定评估企业对所选车辆性能、价值等进行评估,不要在交易市场外私下交易。千万不要贪图便宜、省事而上当受骗。这种不规范的交易行为,往往潜藏巨大的风险,一旦发生纠纷,购车者将无法举证,蒙受损失。

(金玉萍 萧敏)