

太仓市消保委为石家庄用户挽回万元损失

4月20日,杨先生制作了一面大红锦旗快递给太仓市消保委,以表达为消费者追回万元钱款的感激之情。

4月6日,消费者杨先生的儿子在太仓聚一堂网络科技有限公司(下称聚一堂公司)充值游戏币时,准备充值100元购买10000游戏币,却充值了10000元。待杨先生发现后,就在网上发帖寻求帮助。一网友回称,他可以帮助退还款项,但要请他3架飞机(即30000游戏币,合人民币300元),杨当即就赠送该网友3架飞机。其后,该网友又发来信息说,由于款项太大,有点难办,需要加码。这时杨先生才意识到上当受骗了。

在朋友的指点下,寻求当地消保委帮助。于是,杨先生连夜从石家庄市乘17个小时火车赴苏州,再乘汽车到达太仓市消保委,他怀着忐忑的心情,希望得到消保委的帮助。

消保委秘书长周雁凭借多年从事消费维权工作的经验,在头脑里迅速形成解决消费纠纷的方案,决定依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条“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,应当作有利于消费者的解释。”和第二十八条“经营者以发行单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”之规定,向商家协商退还未消费完的款项。这让杨先生吃了一颗定心丸,此时已到中饭时分,周雁马上请杨先生吃饭。下午1时,当地市监分局负责人与杨先生4人一起前往聚一堂公司,并且查看记录,杨先生账户上还有9429.5元。

周雁向公司负责人解读《江苏省消费者权益保护条例》,使该负责人进一步了解其中的内容。该负责人表示,一定会组织员工认真学习,杨先生对于款项能够退还,向太仓市消保委、当地市监分局、公司负责人表示深深的谢意。杨先生心中的一块石头终于落了地。

记者手记:消费者杨先生幸亏碰到了太仓市消保委鼎力相助,才能幸运地使误充值款完璧归赵;杨先生应该从中汲取教训,对于有巨款的信用卡、支付宝密码,千万不能给未成年孩子知道,以防出现类似误充值事故的再次发生;同时也给其他有未成年孩子父母敲了一记警钟,一定要举一反三,吸取深刻教训,采取切实有效措施,要防止再发生类似的麻烦,千万不要图方便,把密码告知未成年孩子。他们由于不懂事,极有可能做出傻事来,一定要管理好银行卡、支付宝密码。虽然有《民法通则》等法律法规规定,未成年人不具有民事行为能力,不负有民事责任,但是如何来证明是未成年人所为,还是成年人所为?举证是一件非常麻烦的事,很难证明。这就是我对所有有未成年孩子家长的忠告。另外建议网络游戏公司在顶层设计上采取预防措施,每次充值都有语音提示;设置每次充值最高限额一千元,充值超过一千元时,会发出语音警示,提醒操作者,这样可以有效避免巨额款项充值误操作的发生。

(顾兴福 毛元伟)

定制家具质量差 市监调解解纠纷

2017年8月8日,消费者朱女士在苏州某家居店购买了沙发、餐桌、床等家具,商家于11月10日发货,没过几个月沙发就出现了裂纹,餐桌也开裂了。朱女士联系商家,对方说发裂是因为填充物不够,今年1月份承诺上门维修,但迟迟没有上门,而且联系不上商家。3月8日,于是朱女士通过12315热线投诉,要求商家退货。

相城区市监一分局工作人员及时与商家负责人取得联系,商家表示,朱女士购买的家具大多为定制产品,而且购买也有一段时间了,不同意退货。

经过调解人员耐心沟通,商家同意沙发可以派人过去修理,餐桌也可以重发一套给朱女士。调解人员联系朱女士,告知其商家的解决方案,朱女士还是要求退货,因为担心新的餐桌与家里的整体风格

不一致。于是调解工作人员与商家联系,说明朱女士的顾虑,经过多次耐心说服,最后商家表示把同等价位的餐桌图片发给朱女士,让朱女士自己选择新的餐桌。朱女士也同意了这个处理方案。

目前,家具已维修、更换到位,朱女士对市监部门的调解工作表示衷心感谢。

(严怡婷 萧锐)

教育培训引纠纷 消保委出手解忧愁

5月初,常熟市消保委接到12345热线转来众多消费者的投诉,反映常熟市某教育信息咨询有限公司4月28日被虞山街道、消防、教育部门联合查封后,公司负责人仅于5月2日退掉了家长40%费用,承诺将于10日退还剩余费用。但后续公司方仍在以各种理由推诿,并没有按照承诺进行退款,从而引发群体消费投诉,三天共受理消费者投诉22起。

5月11日下午,常熟市消保委紧急约谈该公司法定代表人张某。经了解,该公司于2011年3月登记注册,经营范围为教育信息咨询,目前从事托班、早教的教育培训业务,公司内部股东有四人,涉及消费者约170多人(其中:托班70多人、早教100多人),金额达130多万元。

常熟市消保委根据《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条规定:“经营者以预付款方式提供商品或服务,应当与消费者明确约定商品或服务的数量和质量、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,应当作有利于消费者的解释。”工作人员与当事人双方进行多次循循善诱的耐心沟通,终于达成一致意见。教育培训机构方于5月18日向消费者全部退还费用170多万元,诉求人表示衷心感谢。

常熟市消保委及时化解纠纷,维护社会安定,这种高效的工作效率受到社会各方好评。

(曹伟 萧锐)

小孩买手机合同无效 消保委调解最终退款

近日,张家港市消保委金港分会接到市民王女士的投诉称,其儿子偷钱买手机,家长发现后提出退货,遭到了商家的拒绝。

王女士称,春节期间,其14岁的儿子瞒着父母拿了压岁钱买了一部价值1200

元的手机。随后王女士找到手机店,店内的营业员则以不能确定王女士儿子在购买手机时为未成年人为理由,拒绝退货。分会工作人员接到王女士投诉后,向手机店负责人表示,由于王女士的儿子是未成年,根据《民法通则》,属于限制民事行为能力

行为人,他所订立的合同,需要其监护人追认才能生效。因此,在家长要求退货的情况下,手机店应该退款。由于手机的包装盒已经被丢弃,商家愿意退还900元的购机款,王女士表示同意。

(徐祥东 萧锐)

进口商品无中文标签 超市被责令进行整改

近日,相城区市监局八分局接到消费者王先生投诉称,在黄桥街道某超市购买了泰国红牛及韩国火鸡面,发现没有中文标签,他认为商品存在质量问题,要求商家赔偿损失。

分局工作人员接诉后,立即赶赴现场查看,发现投诉商品确实未贴中文标签。商家称,这批商品为新品,因一时疏忽未及时贴附中文标签,随后商家拿出商品中文标签,分局工作人员就此情况对商家进

行了批评教育,并严肃指出,依据《食品安全法》第九十七条“进口的预包装食品、食品添加剂应当有中文标签,依法应当有说明书的,还应当有中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规的规定和食品安全国家标准的要求,并载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。预包装食品没有中文标签、中文说明书或者标签、说明书不符合本条规定的,不得进口。”当即责令其

现场进行整改。最终,在分局工作人员的沟通协调下,投诉人同意商家赔偿300元,并对分局工作人员的调解表示感谢。

相城区市场监管部门也提醒消费者,无中文标签的进口食品,有可能是走私商品,也有可能是一些山寨厂家生产的假冒伪劣食品,因为未经过相关部门的检验,安全、质量都无法保证,要谨慎购买,食用无中文标签的进口食品,发现类似问题可拨打12315热线反映。

(严怡婷 萧锐)

小伙理发变烫发 标价58元被收600元

近日,相城区消保委元和分会处理一起理发被迫消费602元的投诉。经过分会工作人员的耐心调解,为消费者挽回损失300元。

5月15日,消费者张先生到相城区一家美发店消费,看到物价告示,他马上告知店员:我理个发,58元的可以接受。

在理发过程中,理发师向张先生建议,你的头发打理一下会很好看。张先生回答一声“哦!”理发师随即在他头上擦着膏,二个小时后收工结束,让张先生付款602元。回去后,女友得知张先生理个发标价58元,实际却付款602元呢?百思不得其解,觉得张先生被骗了,遂打电话向相城区消保委元和分会进行投诉。

分会工作人员接诉后,对双方进行核实情况时,张先生说:理发师讲在我头发上做造型,我以为不要钱的,所以就同意了,可是后来却要收费602元,当时他们店里人多,我也没敢问,就付了款。店方负责人称:消费者是来理发的,在理发过程中,我店员向其建议做个造型很时尚,是在其同意下才烫发做造型的,所以收费602元,另外他如果当时不满意怎么就付款了呢?却是什么也没说。

经过分会工作人员耐心劝解,理发店在为客户服务时,还是要向消费者讲清,具体做什么项目,多少费用,让消费者明明白白消费,让消费者高高兴兴来消费,也要满意而归,而不是带着怨言和委屈,这样你才会赢得回头客。而消费者在消费时,要坚持自己消费的目的,不要耳软心活轻信他言。最终,店方同意退还消费者300元,消费者表示接受,并感谢分会工作人员给予的鼎力相助。

相城区消保委元和分会提醒消费者,如果美发店人员以暴力、威胁的方式逼迫消费者消费,属于公安局管理范畴或侵害消费者权益,可以打110报警处理;如果美发店有欺诈或质量问题,可以向市场监督管理部门投诉。如果诱骗你办充值卡,可以向主管商务部门投诉要求退卡。另外一定要保存录音、消费凭证等证据,如向有关部门投诉后问题得不到解决,可以凭借证据向法院提起民事诉讼。

(汤美莹 秋秋)

袋装肉松吃出钢针 企业道歉立即整改

近日,一位姚老伯来到姑苏区消保委反映情况,他于4月17日在彩香某超市购买肉松三袋,食用其中一袋时觉得不对劲似有坚硬异物,吐出来一看,竟是一截钢针。姚老伯大吃一惊,立即向店方投诉。店方联系了厂家业务员,业务员在电话中不以为意:“就随他三袋肉松么好哉!”姚老伯非常气愤,万一自己不小心吞下钢针,将发生严重后果,食品安全岂能如此轻描淡写,遂来到姑苏区消保委投诉。

姑苏区消保委接到投诉后十分重视,本着谁销售谁负责的原则,建议姚老伯先投诉超市,但姚老伯坚持要直接投诉厂家,但厂家非姑苏区辖区,考虑到姚老伯年事已高,来回奔波有困难,姑苏区消保委就与厂家所在地太仓消保委联系,由太仓消保委代为联系厂家协助调解。厂家接到太仓消保委所转投诉后非常重视,要求区消保委将姚老伯持有的肉松包装袋及钢针拍照取证并将照片发给厂部,他们将进行研究并尽快给出处理结果。

一周后,姑苏区消保委接到厂家给姚老伯的书面道歉信,信中说,厂部非常重视姚老伯的投诉,紧急召开了厂部安全生产会议,首先对当事业务员不耐心听取投诉进行了批评,其次虽然为之消除这一隐患,厂部今后将责令半成品原料供应商加装金属检测仪并对后道包

装人员进行业务培训,强化分拣挑松的细致程度。姚老伯对道歉信非常满意,并表示自己并不需要厂家的金钱赔偿,只希望厂家能吸取教训,更加认识到食品安全生产的重要性,最后姚老伯也对姑苏区消保委和太仓消保委的工作表示了肯定。

(唐唯 亚日)



张华/画