

面对网购平台市民该如何学会理性消费

近年来,随着生活水平的提高,生活节奏的加快,网购服务越来越方便快捷,覆盖到生活的方方面面:家政服务、租车服务、美容美发服务、健身服务、教育培训服务等,但由于买卖双方存在虚拟空间交易,信息存在不对称性,消费者的合法权益容易受到侵害,网购服务存在较大风险。为此,苏州工业园区消费者权益保护委员会提醒消费者网购服务时需要注意以下几点:

多做比较,慎重选择。消费者通过互联网选择购买服务时,要通过多种途径仔细考查经营者的市场信誉和经营状况,不要盲目轻信广告宣传,不受促销的诱惑,以免上当受骗。了解初步价格,货比三家,综合比较后再进行实质性交流,约定具体的服务内容。

适度消费,理智消费。网购消费服务时,首先要弄清自己是否真的长期需要此类服务,要按照自己的实际需要量来购买,勿贪便宜一

次性大量购买,以免承担过多风险。对于服务期限较长的预付服务,更要提高警惕,不要一次性存入过多金额,切勿被商家宣传优惠折扣迷惑而冲动消费,以确保自身的合法权益不受侵害。

合同约定,尽量细化。对网购的消费服务的使用范围、期限、功能、退款条件等细节要了解清楚,不要轻信商家的口头承诺,最好签订书面合同,在合同中详细了解服务的有效期、违

约责任等相关条款;要特别关注终止服务、转让等限制性约定。此外,一旦购买了服务项目,应该按照约定条款及时消费。

保存证据,依法维权。消费者应妥善保管好付款凭证、服务章程、合同等证据,并且每次消费完后,要求商家提供单次消费凭证,及时核对余额,一旦与商家发生消费纠纷,应尽早向有关部门或消保组织投诉,依法维权。

(卢苏雅 萧锐)

消保委循循善诱调解房地产纠纷

4月29日,消费者严女士与苏州东茂房地产开发有限公司签订一份《购房协议》,严女士向公司方交付2万元定金,双方约定5月20日签订《购房合同》,并交付首付款,办理相关手续。严女士于5月20日支付了17万元购房首付款,而公司方仅给她一份未签订任何协议的《购房合同书》。其后,严女士对公司方表示了不信任,于21日向公司方提出退还已经交付的定金及首付款共计19万元。公司方给予严女士的答复是:既不同意退,又不同意不退。为此,严女士在当天就向吴江区消保委盛泽分会投诉,寻求消保委的帮助。

分会工作人员接诉后,经核实,原来是公司方给予严女

士《合同书》后,因双方对其中相关条款存在争议;而严女士交付的17万元首付款是在销售员的催促下先行付款。因此,造成交付首付款后,未签订《购房合同》的情况。分会工作人员明确指出,既然双方对于相关条款存在争议,而且首付款也不是消费者自愿交付的,那双方可以解除《购房协议》,妥善解决纠纷。建议公司方退还严女士交付的定金和首付款,心平气和地达成和解。其后,双方采纳了分会工作人员的建议,公司方退还严女士定金和首付款19万元,一次性解决纠纷。5月29日,严女士致电分会工作人员,款项已经到账。

(胡涛 萧锐)

打击商标侵权行为 维护市场公平秩序

近日,苏州工业园区市场监管局科教创新分局接到举报称,辖区内某小区车库有销售假冒AMP产品的情况。

该分局在收到举报后,赴现场突击检查。现场检查当事人的车库有三个货架,货架上摆满了外包装印有AMP商标的产品,包括AMP牌的水晶头(五类和六类)、模块(五类非屏蔽和五类屏蔽)、面板(单孔和双孔)。根据AMP商标权利人授权的打假人员现场鉴别,上述产品均为商标侵权产品。

当事人称,这些产品系朋友从工地上带回,以极低的价格卖给当事人,当事人再另行出售。执法人员第一时间将侵权产品点清、打包,并实施扣押。

目前,该案正在处理中。该局将继续保持对假冒伪劣、商标侵权露头就打的高压打击态势,发现一起、查处一起,为园区保护知识产权工作做出积极贡献。

(金怡 王莉莉)

保质期内食品会不会也会变质

在保质期内的食品,一般被认为是安全放心的食品。但也有出现食品在保质期内变质的情况。

消费者王女士曾在姑苏双塔塔楼一家商店购买过一盒装杂粮食品。但过了不到半年后食用时发现该盒食品有一股似霉变的异味。王女士察看这盒食品的外包装上的日期其保质期为十个月,尚在保质期内。这是怎么回事?不管怎么说,食品有异味已是不争的事实。王女士于是向姑苏区消保委双塔分会反映了此事。

事发后,消保委工作人员将该食品与店方联系,询问了为何食品尚在保质期内已出现变质情况。但是经仔细检查了该食品的包装盒,并未发现有开漏的情况。鉴于此,消保委与有关人员分析,一般来说,保质期的时间起点是商品生产日

期,而不是商店的销售时间,因此,一些食品在计算保质期时,首先要从商品生产日期算起。另外,像这种盒装食品,明明在保质期内,却为什么会发生变质,原因也是多方面的。有些食品需要一定的温度或湿度,然而有的食品在贮藏运输过程中难免处于一些不适应的环境,因此也会在保质期内食品发生变质现象。特别像杂粮、面粉这类粮食,加工过程中的疏漏也可能导致过早霉变的现象。为此,既然该食品已出现变质,商家应担责赔偿。为此,王女士后来调换了新鲜食品。在此,消保委也提醒市民今后购买食品时,在看好保质期和生产日期的同时,也要仔细看食品有无变质、外包装是否破损等后再购买,同时并向商家索要购物发票,以利于日后维权。

(吴日 蔡沁)

健身房操作繁琐退卡引发纠纷

2月底,消费者夏小姐在热炼体育科技有限公司创办的liking健身房办了一张健身年卡,价格1399元。3月份开始健身,但是该馆的瑜伽课程需要通过其APP“liking健身”预约。夏小姐频繁登陆该APP预约瑜伽课,总是显示预约已满,每节瑜伽课只有15个名额;下班后,去健身房跑步,发现跑步机也经常满员。夏小姐其他器材也不会用,在使用将近1个月后,就萌生了退卡的念头,与馆方协商退卡事宜。协商时,被告知需要收取30%的手续费。而且健身房管理员告知她,在开卡绑定APP时已经签订合约。夏小姐认为,在开卡时,并没有签订什么协议,或者说在自己完全不知情的情况

下被签合同。锻炼资源不够是健身房自身存在的问题,收取30%的手续费是不合理的。4月20日,夏小姐向苏州工业园区12315热线投诉,她要求退卡,不收取手续费。苏州工业园区消保委接诉后,与公司负责人取得联系,详细了解情况。公司负责人称,合约在登陆APP时,根据提示,已经签订,确实存在一定的瑕疵。今后会打印出来签字确认。

消保委工作人员希望公司方能够妥善解决纠纷,并提出建议性解决方案供参考,年卡金额除以12个月,扣除2个月费用,再扣除30%手续费,剩余金额816元退还夏小姐。双方经过反复协商,达成一致意见,一次性解决纠纷。

(朱雪梅 李娟)

新手机使用10天出故障

5月11日,消费者陈先生在某小米体验店购买一部小米手机,价格1799元。使用至5月21日就出现来电没有声音的故障,陈马上向店方反映情况,营业员查看手机后,也认为手机存在质量问题。营业员表示,手机十五天内包换,需要工程师检验,但工程师已经下班了。陈先生认为,明天本人还要请假来检测,其中就存在误工费的损失。李需要直接更换新手机。营业员讲,这是手续问题,他没有这个权限。由于协商不成,5月22日,陈先生向吴江区12345热线投诉,要求直接更换新手机。

吴江区市场监督管理局太湖新城(松陵)分局接到转办单后,分局工作人员与店方负责人取得联系并指

出,依据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十条“自售出之日起第8日至第15日内,移动电话机出现上列性能故障的,消费者可以选择换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机。”确实店方有店方的规定,但消费者也有他的实际情况,希望店方能够妥善解决纠纷。建议店方能够与消费者取得联系,约他在休息的时候到店中更换。

店方负责人同意分局工作人员的建议,让他们店方工程师在陈先生



张宇一画

约定时间等待他的到来,检测一下手机,确定为陈先生是否更换新手机。其后,陈先生告知分局工作人员,他已更换到新手机,对此结果表示感谢。

(宋建明 萧锐)

购买二手宝马车 原来车头被撞过

2017年10月28日,安徽省宣城市绩溪县消费者胡女士向江苏省工商局、江苏省消保委寄发投诉信称,2016年12月14日,她在相城区某车行购买一辆二手宝马320i汽车,价格25万8千元。与车行签订旧机动车转让合同,合同上明确“甲方承诺该车出售前发动机、变速箱、底盘、大梁无重大事故,全车无泡水,如有违反,全车退款。”买回使用了10个月,总感觉车有一些异常。在一次保养中,修理厂工作人员告知她,此车多处重要部件有修复和拼装痕迹,出过重大事故。经过从车管所查询,了解到该车确实于2015年3月出过重大事故,车头被撞,理赔金额达342600元之多。此刻,她才发现合同上甲方和服务方均有意隐瞒了该车涉及的重大事故,经营者提供的商品或者二手车售卖服务明显存在欺诈行为。由于协商不成,她只能寻求相关部门的帮助,要求商家退车退款。11月初,相城区消保委接到省、市消保委交办单后,与市场主办方、经销商进行了多次耐心沟通和宣讲法律法规。

在省、市消保委的指导下,于今年3月初正式调解,事实依据为:交警事故记录、4S店维修记录、保险公司理赔记录、二手车转让合同。车行负责人、消费者经过反复协商达成一致意见,胡女士把车退还给车行;同时根据实事求是的原则,鉴于胡女士已经将车使用过将近一年,需要支付一定的折旧费,故车行同意退还胡女士22万元,一次性解决纠纷。

相城区消保委告诫消费者、经营者,在此类纠纷中,不少车行都会以“消费者验过车”为由,以免免除自己的责任。希望买卖双方签订的买卖合同一定要详尽,特别是容易引起纠纷的细节部分;同时经营者一定要尽到告知义务,以便避免不必要的麻烦。

(肖萧 爱国)

美容院超范围经营应退款

2017年12月底,消费者杨女士去盛泽镇某美容院,选择了一款颈椎按摩服务(没有签订协议),价格1280元。其后,杨女士在该院按摩了几次,发现自己颈椎酸疼,有点问题,就不再去按摩。2018年4月底,杨女士就去美容院交涉,向法院提出退款要求,理由是院方经营范围只是生活美容,已经超出了经营范围。院方认为,自己也没有动针动刀,只是按摩按摩而已,而且杨女士交付的1280元应该也消费完了,就拒绝了杨女士的退款要求。

5月3日,杨女士向吴江区市场监督管理局吴江高新区(盛泽)分局投诉称,美容院超范围经营,希望市监部门查处;自己的颈椎被美容院按摩坏了,要求美容院退还全部款项。分局工作人员接诉后,马上前往美容院核实情况,查明美容院确实涉嫌超范围经营。分局工作人员向院方负责人严肃指出,按摩不在其经营范围,违反了相关规定,虽然没有动针动刀,但这样的擦边球是千万不能打的;当即责令经营者停止按摩业务,并对于杨女士终止消费及退款要求予以支持。

院方负责人对于分局工作人员的批评教育虚心接受,表示要认真学习相关法律法规,增强法制意识,避免再出现类似问题,并与杨女士作进一步沟通后,院方同意退还杨女士1280元款项,一次性解决纠纷。

(胡涛 萧锐)

消费预付卡15天内可无理由退款

2月1日,消费者刘先生在艾莱依服装店为妻子购买一件棉衣,价格811元;与此同时办理了一张会员卡,充值5000元。店方赠送他棉被、围巾各一条和现金500元。其后,当事人反悔了,认为当初充值5000元的行为太鲁莽了,要求店方退还卡内4189元余额。由于双方意见不能够达成一致,刘先生于2月2日就向吴江区12345热线投诉,寻求相关部门帮助。

吴江区市场监督管理局吴江高新区(盛泽)分局解读转办单后,分局工作人员与店方负责人取得联系,店方负责人称,消费者想退卡就退卡,太随便了吧。而且,店方在消费者办卡时,附赠了棉被、围巾各一条和现金500元。既然消费者要求退卡,这些东西和现金就应该退还店方。

分局工作人员依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定“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。”消费者提出的退款要求无需理由,确实消费者在办卡时接受的赠品棉被、围巾各一条和现金500元应该退还给店方。然后,店方退还消费者卡内余额4189元,这样双方两清,达成和解。双方认为分局工作人员的说法是准确的,并得到确认。双方握手言和。

(胡涛 夏雪)