

姑苏区消保委进行校外培训机构消费调查 (上)

近日,姑苏区消费者权益保护委员会对校外培训机构企业单位进行消费调查。调查对象是义务教育阶段参与培训的学生与家长。征集家长对校外培训机构满意度评价和意见建议,以及给学生报名参训消费情况。调查包括课外辅导消费选择因素,课外辅导消费情况,校外培训机构满意度评价,校外培训机构存在问题,签约和退费情况,以及对教育培训行业的意见建议。本次调查共收到1097份有效调查数据,结果显示——

一、家长对校外培训机构评价一般,整体满意度接近四成,培训效果满意度评价最低仅为25.8%。二、在K12阶段,母亲是学生课外辅导的主要负责人,占比为60%。三、小学生参加课外辅导居多,占比高达69%。四、近八成家长通过熟人介绍为学生报名参加课外辅导,师资和口碑是家长选择校外培训机构和培训教师的关键因素。五、文艺类和考试科目类是学生参训最多的两大课外辅导品类。外语、数学、语文是课外辅导的老三样。学生周末参训最多,比例达85%,单次课时费100元—200元,占比为45.2%。六、校外培训机构与家长合同约定率仅为48%,开具正规发票率为49%,学生中途停止上课,培训机构按规定退费的占比为56%。

七、家长认为校外培训机构存在的最大问题是教师流动性大、更换频繁,占比为39.6%,出现“超前教学”、“提前教学”、“强化应试”等不良行为的占比为37%。八、三分之一家长反映在职教师存在课上不讲课后到校外培训机构讲,并诱导或逼迫学生参加课外辅导的现象。

消保委注意到本次调查,家长对校外培训机构整体满意度仅为39%。消保委认为这里面可能与被调查对象的主观判断,以及参加培训后没有达到期望效果有关。但是,还是应当引起教育主管部门、行业协会以及校外培训机构的高度重视和思考。

对于母亲是校外辅导的主要负责人以及小学生参加校外辅导居多的调查结果,充分显示出中国妈妈特别关注未成年学生的教育,以及“不能输在起跑线上”的理念,事实上已被大部分家长所接受及实践。学生参加校外辅导的目的是非常明确的,注重培训内容、培训质量是学生家长所关注的首要因素,而调查显示这种关注基本是通过熟人介绍来实现的。

这次的调查结果充分说明教育培训机构除了在客观上应注重培训内容、质量,还应通过各种渠道上学生家长了解,教育培训机构的品牌更多应当从培训内容、质量方面来打造。(苏清 一得)

吴中区消费投诉呈现五大热点

今年上半年,吴中区消保委及消保委分会共受理消费者投诉1648件,结案1648件,结案率100%,为消费者免受损失805万余元。消费投诉呈现出五大热点——

在吴中区调解处理的消费者投诉中,贷款购车、以租代购合同纠纷现象严重,汽车商品类投诉190件,占投诉总量的18.2%。从投诉内容来看,主要为营销合同达120件,营销合同纠纷投诉占比达63.1%。消费者反映的问题是贷款购车,以租代购汽车新消费模式因为合同条款细则不清引发纠纷。部分消费者因自身原因贷款没有审批成功,导致无法购车、退还定金;通过吴中区消保委多番工作,酌情处理了不少类似纠纷。其次,消费投诉热点是食品类和保健品类虚假广告、不实宣传等投诉;主

要反映经营者销售食品、保健品、土特产等虚假夸大产品性能,刻意夸大、虚构商品功效或性能,构成欺诈误导消费者。

吴中区消费投诉的另外一个热点,是服装鞋帽类商品投诉量增多,问题突出。在服装类投诉中,主要为开线、褪色、起球等质量问题,鞋类投诉为脱线、开胶、裂口等质量问题。在处理投诉过程中,由于服装类商品没有明确三包规定,经营者往往以“人为损坏”等为借口不履行售后有关服务义务,给维权工作带来一定难度。

2018年以来,吴中区有关共享单车的投诉骤增。被投诉方主要是由于公司倒闭,致使消费者无法申请退还押金。在远程购物中,消费者投诉的对象主要涉及电商平台、微商和电视

购物等,存在主要问题有虚假宣传误导消费者,售后服务无保障,消费者个人信息遭泄露,网上支付安全难保障。

吴中区消费投诉中,预付式消费成为维权“重灾区”。经营者常以免费体验、高额折扣优惠、夸大宣传服务质量等吸引消费者办理预付卡。由于手续不规范,办卡时双方没有签订书面合同或协议,经营者只提供一张卡片,因此一旦发生争议,消费者权益难以保障。部分经营者因经营不善等原因,经常发生关门歇业、易主、变更经营地址、终止服务等情况,带来许多难以调解的纠纷。目前,吴中区消保委及各地消保委分会正在针对这些难点,采取新对策,尽全力为消费者做好维权工作。

(吴中消 永康)

哪些电器零部件符合“三包”规定

日前,消费者洪先生为了一台新购的电视机无法播放U盘而与商家维修部发生纠纷,便向姑苏区消保委双塔消保委分会投诉反映此事。洪先生说,他曾于一年前在某电器商场购买创维酷开电视机一台,最近电视机无法播放U盘,于是他要求所购商场提供三包服务。而该商家售后服务部门工作人员以U盘接口不是主要部件拒绝三包服务。但洪先生认为,普通老百姓是搞不懂电视机的U盘是不是主要部件,另外,电视机说明书都是专业术语,普通老百姓也看不懂。

姑苏区双塔消保委工作人员立即联系到苏州的维修部门。该维修部门技术人员解释说,电视机主要部件为液晶屏、逻辑板、背光组件,保修期为三年;非主要部件为电源板及机芯板,保修期为一年。而无法播放U盘就是机芯板坏了,属于非主要部件,因此已过三包期限,需付费进行维修,检修费为210元,如需更换部件,还要支付相应材料费,等等。对于这样一种情况,消费者洪先生表示能接受技术人员的解释,自行斟酌是否有必要进行维修。

关于此事的调解,引发了消保委工作人员的一些思考,在此要提醒广大消费者,今后如遇到购买此类电器时,一定要清晰国家《消法》“三包”规定的范围,以免今后产生不必要的纠纷。(苏保 亚日)

推拿店突然关门 消费者利益受损

5月3日,消费者沈先生向吴江区12345热线投诉称,他于3月初在苹果树小儿推拿店办了一张会员卡,充值了1000元,带孩子去推拿了几次,老板把店转让了,卡内还有余额。现在与店方联系,已经联系不上了,希望在相关部门的帮助下,能够退还卡中余额。

5月4日,吴江区市场监督管理局太湖新城(松陵)分局接到转办单后,分局工作人员就根据经济户口寻找到经营者,向他通报了消费者的诉求,并明确指出,转让时,应该做好善后事宜,希望他妥善解决。向老板辩称,前一段时间可能手机没有及时交费,所以使消费者产生了误解,对于卡内余额的消费者,他一定会退款的。对给沈先生带来的麻烦表示诚挚的歉意,请沈先生在方便的时候,带着会员卡办理退款手续。分局工作人员及时将此信息告知沈先生,沈先生对此表示感谢。(束建明 湘西)

定制家具被拖延 投诉商家不诚信

2017年9月28日,消费者孙先生委托兔宝宝衣柜家具店制作、安装家具,10月18日双方正式签订《装修合同》,交付全部款项,规定一个月完工。但是,到了今年4月底还没有完工,联系店方,店方一直表示知道了,但实际上根本没有去做。5月8日,孙先生在忍无可忍的情况下,向吴江区12345热线投诉,希望在相关部门的干预下,要求店方尽快完工。

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,询问究竟是怎么回事?怎么不按合同履行?店方负责人辩称,由于原料问题拖了工期的后腿,实在抱歉,他们将在一周内组织员工加班加点把家具安装完毕,一定不让孙先生失望。分局工作人员迅速把店方承诺告知孙先生,孙先生表示理解。

(束建明 吴江)

报团旅行遭遇擅自改景点旅行社需担责

报团出游是许多人节假日期间的选择。然而,报名旅行团却遭遇擅自更改景点怎么办?某法院法官提示,这种情况下,旅行社需担责。

小张喜欢喝啤酒,爱好旅行的他决定在某旅行社报名参加某地“五日游”,主要是为了参加在该地举办的知名啤酒节。旅行社此次推出的“五日游”的主打项目就是啤酒节。小张正是基于此才交纳了5000元团费参加此次团游。

到达后的第二天晚上,旅行社导游带着包括小张在内的团员参加了该“啤酒节”。小张当时有些纳闷,“啤酒节”上,他并没喝到其他品牌的啤酒,“组委会”提供的仅为该地某啤酒厂家生产的一种品牌的啤酒。不过沉浸在欢乐氛围中的小张也没放在心上。事后小张才知道,当天参加的“啤酒节”并非真正的“某地啤酒节”。最终,小张起诉至法院,要求旅行社退还报名费5000元。

法院经审理后认为,根据我国相关法律规定,旅游经营者违反合同约定,擅自改变旅游行程、虚报旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等,旅游者请求赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用的,人民法院应予支持。

本案中,小张此次报团旅行的目的就是为参加“某地啤酒节”,而旅行社擅自更改景点致小张参加团游的目的无法实现,旅行社已构成根本违约,故法院依法判决旅行社退还小张报名费5000元。(余琴 熊琳)

美容不成引纠纷 维权调解获赔偿

日前,张家港市场监管局凤凰分局接到市民唐女士投诉称,自己通过朋友介绍在凤凰镇金谷村刘某的美容美发店里做了隆鼻手术。谁知术后鼻子出现歪斜,她多次找刘某办商未果。

分局工作人员接诉后立即进行调查。调查中,双方各执一词,唐女士认为鼻子出现歪斜,是美容失败所致,严重影响了本人的工作和生活,要求刘某赔偿其误工费、交通费、眉毛修复费及精神损失费等1万元。但刘某则认为,鼻子出现歪斜,是可进

行修复的,且事前已告知唐女士出现这种情况的可能性。刘某表示可以退还唐女士隆鼻费用2000元,并带唐女士去医院进行修复,但不同意唐女士过高的赔偿要求。

分局工作人员在了解相关情况后,根据《消法》第四十九条规定,“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。”最终,经过分局工作人员悉心劝说,双方握手言和,

美容院退还唐女士隆鼻费用2000元,一次性赔偿唐女士各项损失2500元。

市场监管部门提醒女性朋友,任何美容手术都有一定的风险,人们要慎重选择,事先应查验对方资质、证照是否齐全,是否是美容医院或者具有资质的美容诊所,术前一定要签订详细的书面协议,避免因责任不清造成纠纷,难以维权。千万不能在美容美发店做所谓隆鼻手术,他们都是没有资质的。

(杨阳 秋秋)

网店工作疏忽需担责

近日,常熟市消保委服装分会受理调处一起网购消费案。太原市消费者段女士在天猫网某旗舰店,购买2件衬衫和3条长裤,5月25日接到快递时,当场验收发现包裹内只有一件,拒收后立即联系商家。由于商家不诚信经营,只要求退回,且未有致歉的态度和解决的诚意,消费者于是就向苏州市12315热线进行投诉,要求以欺诈行为按《消法》第五十五条规定赔偿。

该分会接到转办单后立即联系投诉人,了解商家联系方式、订单号及其相关情况,然后联系网店负责人徐老板,说明投诉情况,要求其做出少发的解释和解决此纠纷的打算。徐老板按照订单号查明情况后,电告分会工作人员称,由于网店客服责任心不强,在记录中记错了数字,导致发货人员按照错误的数字发货。

分会工作人员掌握情况后,经过一下午同双方多次电话调解,最终双方达成和解,商家同意退款并增加30%退款赔偿,赠送该单货物,双方均表示满意,并对服装分会的调解深表感谢。该纠纷的起因是网店工作人员疏忽,责任心不强,工作流程各环节各自为战,没有起到相互核对把关,导致单子数量标注正确而包裹内少发。



张译/图

该纠纷的焦点在于对是否是欺诈行为的认定。分会工作人员从欺诈的要件必须存在主观故意为抓手,依据《消法》第四十八条规定,经营者承担责任的情形,及合同双方的权利、义务关系和违约责任,认定商家无欺诈行为的主观故意,不主张按《消法》第五十五条规定处理,应按《消法》第四十八条规定承担相应民事责任,参照《合同法》的违约责任,建议经营者为自己的过失和管理的不到位付出应有的代价。

(曹伟 苏湘)