

“品质消费公益宣讲团社区行”走进相城区御窑社区

7月13日上午,苏州市工商局、市消保委、相城区市场监管局、区消保委在元和街道御窑社区举办“品质消费公益宣讲团社区行”第二次活动。围绕中消协“品质消费,美好生活”主题,以让“品质消费教育”进农村、进社区、进家庭为宗旨,活动针对问题突出、群众关注的消费热点、维权难点,开展消费教育,提升广大消费者的防范能力。

近年来,一些无良经营者利用老年人信息相对封闭、需要陪伴、渴望健康等特点,打着科

技幌子通过养生讲座、专家访谈、有奖听课等方式,忽悠老年人盲目购买高价保健品,非法谋取暴利,致使有的老年人引发家庭纠纷,或倾家荡产甚至送命,这已成为一个全社会值得关注的消费维权热点。

此次御窑社区行活动是该系列宣传教育活动的第二站,也是市消保委3·15大讲堂的重要组成部分。苏州市消保委秘书长胡磊、副秘书长吴湘、相城区市监局副主任科员、消保委副主任任尧明、秘书长徐爱国,以

及苏州市消保委投诉部工作人员出席活动,并向老年消费者分发消费维权资料。

活动现场,特邀消费维权专家、御窑、日登等社区60名老年消费者、社区工作者、媒体记者面对面开展互动交流。吴湘现场揭开“保健品”消费领域最易上当的五大“保健”消费骗局,剖析其引发的原因。江苏省消费纠纷金牌调解能手朱佳斌揭秘不良商家欺骗手法,增强居民法制观念和科学消费、理性消费意识与防骗能力。

活动现场既有受害者讲述又有问答解惑,积极互动,通过“品质消费教育公益行”进社区活动,把消费知识、消费理念、消费信息直接送到广大市民手里,得到社区居民一致欢迎,进一步提升普通消费者(特别是老年人)在保健品消费领域中的防范能力;同时,督促相关企业进一步提升诚信经营自觉性和行业自律度,为广大消费者创造一个和谐美好的消费环境。

(毛元伟)

姑苏区消保委校外培训机构消费调查(下)

姑苏区消保委向广大消费者提出下列消费提示。

提示一:查看办学资质,选择正规机构。

家长在为子女选择校外培训机构时,即便是熟人介绍,也一定要先查看其是否悬挂《办学许可证》和营业执照(事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书),是否在有效期内。

请选择合法办学、年检合格、口碑较好、长期从事培训工作的培训机构。此外,要查验证照登记办学地址和实际办学场所是否一致,办学地址不一致的不仅消费者权益得不到有效保障,还会存在安全隐患。凡经审批的培训机构均在教育主管部门网站上进行公示,在教育主管部门官网上可查询培训机构基本情况。

提示二:签订书面合同,不信虚假宣传。

教育行政部门有明确规定,不允许中

小学在职教师参与培训机构的任何有偿补课行为,因此“在职+名校老师”的此类宣传及广告明显违反教育行政部门的规定,客观上可能是一些培训机构的虚假宣传。学生家长如果要选择培训机构必须签订书面的培训服务合同,应当要求培训机构将其宣传及口头承诺的内容写进合同,明确双方的权利义务。学生家长在签订合同前应当对培训教师的基本信息进行必要的了解,对培训的班次、内容、招生对象、上课时间也应写进合同,以便双方在合同履行过程中严格规范自己的行为。

提示三:索取合法票据,留下维权证据。

学生家长参加培训前签订合同是必须的,并且根据有关规定,培训机构必须向社会公告收费项目、收费标准等相关内容。家长在交费前一定要了解相关收费规定,交费后应妥善保管培训机构开具的有关“培训费”的相关凭证。如遇特殊情况需办

理退费手续时,可持相关凭证并且依据双方的合同约定与培训机构办理合同的变更及解除手续。

提示四:对预付式消费应当持谨慎态度。

建议对任何带有预付式消费性质的交费方式学生家长均应当持谨慎态度。根据有关规定,民办教育培训机构所收费用最长不得超过一学期或半年学费,不得以打折、赠送等形式诱导学员跨学期交费。

提示五:家长应当了解基本维权途径。

如学生家长与培训机构发生争议时,在不能直接与培训机构直接进行协商解决的情况下,可选择如下方式:向属地教育行政部门投诉;向属地工商行政管理部门申诉;向属地消费者权益保护组织投诉;可根据合同约定向仲裁委员会申请仲裁或向法院提起诉讼。

(苏清 一译)

相城市监局七分局 调处一起美发预付卡群体投诉

自7月3日起,相城市监局七分局陆续接到消费者投诉称,他们在相城区太平街道某美发店办理了预付会员卡,现在发现该店已不在经营,会员卡不能使用。该分局累计共接到33位消费者投诉,根据消费者口述所涉及金额共计57600余元。接到群体投诉后,分局工作人员多次电话联系美发店负责人,均无人接听,处于失联状态。

经核查,该店原工商营业执照名称为“相城区太平艾尚尼美容美发店”,于2014年10月23日登记注册,2018年6月21日,原经营者办理了注销登记手续。该店经营场所已由房东租赁给他人经营,目前正在装修中。

该分局领导意识到因涉及投诉人数较多、金额较大,且原经营户已经注销营业执照的现状,如果不及时解决会造成恶劣影响。7月5日,该分局领导及时将此情况向太平街道办事处作了专题汇报,同时积极与太平公安派出所沟通,商讨制定稳妥的解决方案。经该分局和太平公安派出所与现承接该美容美发店的经营者进行有效沟通和积极协商,该店现任经营者同意原会员卡可以继续无条件、无限制使用,并且已将公告张贴在店门口,及时妥善解决了消费者的诉求,维护了消费者的合法权益和社会安定。

(严怡婷 肖敏)

店主涉嫌虚假宣传 消费者获三倍赔偿

近日,张家港市场监管局乐余分局接到市民吴先生投诉称,看到朋友圈的微信在宣传某店出售的“朵女郎”、“红蓉”内裤具有“德国SENSELAST专利,1000次回弹,不返潮、不卷边、有银离子抗菌抑菌”等功效,便买了3条,结果发现并没有宣传中的作用和功效,怀疑该店广告涉嫌虚假宣传。

分局工作人员接诉后立即联系经营者,对该店的营业执照和发布的广告宣传网页进行核实。经调查,经营者的广告截图来自上游供应商,其广告也是从网上截图下来的。消费者要求将内裤作鉴定,若无以上功能经营者涉嫌虚假宣传要求三

倍赔偿,并由经营者承担鉴定费。目前,经过分局工作人员调解,经营者已经按照产品三倍惩罚性的赔偿给消费者879元。该分局还将经营者涉嫌虚假宣传案件线索通报给当地市场监督管理局依法处理。

(陆益飞 伏秋)

生日消费结账惹出麻烦事

6月12日晚上,消费者何先生在新锦大酒店就餐,庆祝自己30岁生日,总消费额1700元。后因两个人先后去买单,店方收取了3400元。店方发现多收钱后,退还了多收的1700元,并愿意给予100元赔偿。何先生对于店方解决方式不满意,认为此举破坏了自己过生日的

好心情,只愿意支付1000元的消费金额。由于双方协商不成,何先生就于当晚向太仓市12345热线投诉,寻求相关部门的帮助。

6月13日,太仓市场监管局高新区分局接到转办单后,工作人员就在电话中与双方沟通,指出店方在管理上存在的瑕疵,

希望他们加强内部管理,避免今后再出现类似情况,妥善解决纠纷。店方负责人经过认真考虑后,同意消费者1700元的消费额实际支付1450元,并赠送一盒价值88元的咸鸭蛋,一次性解决纠纷。何先生对此结果表示满意。

(顾新华 萧花)

消保委成功调解久拖不决装修纠纷

2017年3月14日,消费者罗先生委托太仓市某装修分公司装修一套198平方米的住宅,装修费用19.4万元,并签订《装修合同》。装修完工后,罗先生验收时发现,装修公司在用地砖、墙面、线路等方面存在质量问题,要求公司方整改。公司方经过多次修缮后,罗先生仍然认为没有达到合同规定的质量要求,并要求公司方赔偿20万元。由于赔偿额过高,公司方拒绝罗先生的赔偿要求,今年1月,罗先生就向太仓市消保委投诉,要求公司方赔偿各项修复损失20万元,与此同时,他多次去该公司交涉。

太仓市消保委接诉后,多次与罗先生面对面沟通,并与双方电话沟通,经过消保委工作人员长时间循循善诱耐心调解,双方心情慢慢平复,愿意心平气和地进行有效协商。4月19日,消保委工作人员召集双方进行调解,签订《调解协议书》,公司方一次性补偿罗先生13.8万元,双方现场办理竣工验收,并签字确认,公司方在罗家工地现场所有物品全部搬空,双方握手言和。

(顾兴福 建斌)

因暴雨航班停飞 旅行社扣款合理吗

贾女士在同程旅游门店报名,花费3211元预订隔天出发的云南丽江5日游。临出发时因暴雨航班取消,贾女士的行程被迫取消。接下来的退款问题成了难题。

同程方面告诉贾女士,由于无法继续出行,只能作退款处理。由于平台已经为贾女士购买了返程特价机票,还有一晚丽江的住宿及一些交通费用,合计支付866元,已经无法退还,必须由贾女士负担。同程方面同时提供了有关证据,如她旅行社出具的住宿和交通费用相关证明。贾女士注意到,这是一份插入红色公章图片的word文档,内容可随意修改,而回程机票的出票证明并没有出示给贾女士。

贾女士认为,暴雨导致航班取消是不可抗力,但自己没有享受任何旅游产品,为什么要承担损失费用呢?想不通。同程旅游向贾女士出示了已经购买的返程机票的退改签规定。这规定是,特价机票如果退票要收取票面价100%作为退票费,合计510元。另外,贾女士收到地接社出具的损失费证明,前后不一样,最后定为356元。

苏州市旅游质量监督管理所认为,按照法律法规的规定,不可抗力是指“不能预见,不能避免并不能克服的客观情况”,暴雨导致航班取消应该属于“不可抗力”,而对于因暴雨无法出行发生的纠纷,认不认定此为“不可抗力”并不是最核心的问题,损失的重点才是重点。根据《旅游法》第六十七条规定,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。

(金星 天马)

订购瓷砖与送货不符 消保委调查解纠纷

5月6日,消费者陆先生在冠军瓷砖专卖店购买一批瓷砖,价格2800元。店方帮助陆先生做了效果图,某图上配了黑色瓷砖。5月8日送货上门后,打开第一箱瓷砖发现有一块破碎的瓷砖,颜色是浅灰色的。他找商家交涉,商家跟他讲,订单上一串号码就是代表浅灰色的。刘先生对于商家的说法不能够接受,因为他不是专业人士,不可能懂得这一串号码所代表的意思。由于协商不成,只能求助消保委老娘舅,他于5月15日向太仓市12315热线投诉,要求商家更换成黑色瓷砖。

太仓市消保委接诉后查看相关证据认为,造成专卖店作为专门销售瓷砖的经销商,对于出售瓷砖的规格、颜色等基本信息应该履行告知义务,让消费者明明白白消费而不是用一串号码代表颜色。消费者毕竟不是专业人士,他怎么知道这串号码的用意?所以,希望店方今后一定要吸取教训,避免为自己造成不必要的麻烦。

店方负责人表示,自己工作中确实存在瑕疵,对于消保委工作人员的批评教育受益匪浅,今后一定把工作做细,对于给消费者带来的麻烦表示诚挚的歉意。同意到厂方为刘先生更换所有瓷砖,并承担相关费用。刘先生对于下班前给予的帮助深表感谢。

(顾兴福 萧花)



张浩 画