

购车计划受阻 消保委解民忧

近日,消费者孔先生将一面“依法维权,心系群众”的锦旗,送到吴中区市场监管局郭巷分局投诉举报窗口,感谢工作人员为其拿回购车款。

一个月前,孔先生来郭巷投诉举报窗口投诉,称其因经济拮据购车计划受阻,想拿回购车部分钱款,请求消保委帮忙协调。孔先生和

妻子在苏州打拼多年,育有两个孩子,因积分不够两个孩子只能在民办学校上学,费用高、家里开支大。因没有一技之长,孔先生只能白天在酒店做保安,晚上兼职去送外卖,被生活重担压得喘不过气来。最近听别人说,

跑滴滴能挣钱,于是想贷款买辆家用轿车,

谁知交了定金后发现家中财力无法支持。

“两千块对我们来说的确不是笔小费用,请消保委同志帮帮忙,求求你们了!”说到心酸处,堂堂七尺男儿竟然哽咽起来,工作人员赶紧起身安抚。

听完孔先生诉说,吴中消保委郭巷分会工

作人员颇为动容,迅速联系4S店了解事件经

孔先生反映困难后,4S店最终主动同意退款。考虑到孔先生工作繁忙,消保委将购车合同收据等消费材料拍照留证后,全程跟踪退款流程,催促4S店尽快退款,直到孔先生顺利拿到退款。孔先生为感谢工作人员的调解,特地带着两个孩子前来给工作人员送面锦旗。

(吴中消 永康)

购买保健品不能迷信功效

现在市场上有很多销售保健品的商家,在销售中宣传往往会有时打打擦边球,夸大功效和疗效等等,以致一些老年消费者一时冲动大批量购买。最后因感觉无效果而产生诸多消费纠纷。

近日,一位许姓老人来到姑苏区消保委反映,她在人民路一家商贸公司买了8盒名为金枪鱼软胶囊保健品,使用一段时间后没有任何功效,找商家要求退货遭到拒绝,遂前来投诉。姑苏区消保委工作人员受理并及时进行调查了解。经消保委了解,这

家商贸公司出售的该保健品是金枪鱼油软胶囊,品牌为奥益宝,商家亦宣传对心脑血管疾病有功效。可许老太服用一盒后,感觉没有任何效果。

对于这一情况,姑苏区消保委认为,保健品作为“健”字号食品,与“药”字号的药品有很大的区别,药品讲究疗效,保健品毕竟不是药,如果夸大功效或有疗效等等,反而会产生误导。基于这点,消保委与商家在调解中进行协商,最后经调解,商家表示,扣除300元,退还7700元,许老太将余下的产品及赠品退还给商家。

此案也让消保委提醒消费者,保健品不是神药,不能迷信商家的宣传。如今,保健品是中老年人普遍迷信的东西,但保健品是为特殊人群的特殊需要准备的,不是人人都可以吃,什么保健品都可以吃的。乱吃保健品可能还有很多危害呢,如多数口服的性保健品中都含有化学药物成分。针对女性的性保健品中,则含有高浓度的雌激素,如长期过量食用,会造成女性的内分泌、生理周期紊乱,甚至会导致不孕不育。

(廖唯 一冉)

购买新车引发装潢纠纷

6月初,消费者姜先生在某4S店购置一辆新车,他的朋友恰恰是这家4S店的员工,整个购车流程都是在朋友陪同下完成的。买完新车后,姜先生还想给爱车换真皮座椅和安装导航屏幕,4S店给出的价格为6000元,姜先生觉得报价太高,于是4S店的朋友帮他出主意,说他认识其他的汽车装潢店老板,可以以4000元的价格给他做好。姜先生很心动,于是支付了4000元,把新车装潢完毕。

事后,姜先生又从不同渠道了解

到,4000元还是高出市场价不少,认为其朋友从中赚取了差价,遂以索取正规发票为由与朋友进行磋商,磋商无果而导致反目,继而又向常熟市消保委虞山分会投诉,要求其朋友要么开具正规的发票,要么退还差价。

分会接诉后,从中进行协调。分会工作人员指出,开具发票是经营者的义务,消费者索要正规发票是正当权利;经营者提供商品或服务赚取一定的差价本无可厚非,但前提是经营者必须具备合法的经营资格,经营者在提供商品和服务时,应提前告知提

供的商品和服务的真实情况,让消费者享有充分的知情权。经过反复说理和沟通,最终双方一致同意拆除已经安装的真皮座椅和导航屏幕,拆装费用由姜先生自行承担,退还其朋友4000元。

这起纠纷虽然看似圆满解决了,但当事双方都已无法还原信任。做朋友和做生意本可以相得益彰,但做生意的前提是合法、诚信、尊重并保障客户的权利,缺失这些前提,做生意难,做朋友的生意更难!

(张秀英 肖森)

退货久拖不决 调解迅速退款

近日,消费者李先生来到张家港市市场监管局锦丰分局投诉,其去年8月在合兴某家电超市花129元购买了一只电热水壶,12月份出现故障无法正常使用,便要求超市予以更换。超市表示只修不换,但修了两次还是坏了,去年年底超市就将样品给了李先生让其先用着,同时将李先生所购电热水壶连同购物小票一并收回。事后,李先生多次找超市询问退款情况,超市均以上级未予答复为由让李先生再等等。时隔半年,至今超市仍未将货款退还给李先生。

分局工作人员接到李先生投诉

后,立即联系该家超市相关负责人,在双方到场的情况下组织调解。超市方提出,李先生购买的该品牌电热水壶有三包规定,即产品保修期为一年,自开票之日起一年内任何原件自然损坏,凭购物发票及保修卡免费提供修理服务。超市已按上述规定进行修理,并最终调换了同型号同规格的产品,但李先生坚持要求退货退款。

分局工作人员向双方解释,根据《消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合

法定解除条件的,消费者可以及时退货。同时,参照《部分商品修理更换退货责任规定》第十一一条和第十三条的规定,在三包有效期内,修理两次仍不能正常使用的商品,消费者不愿调换而要求退货的,销售者应当予以退货。李先生购买的电热水壶经两次修理仍不能正常使用,该电热水壶不符合质量要求,李先生据此可以主张解除其与超市之间的买卖合同,超市应当满足李先生的退货退款要求。听了工作人员的分析与解释后,超市方表示认可,当场将129元货款退还给了李先生。

(张炜玲 轩树)

用餐吃出钢丝球 消费者获补偿

近日,市民黄女士在张家港市锦丰镇某饭庄就餐时,在银鱼羹里发现钢丝球。黄女士当场向店家反映并要求赔偿。不料,店家出言不逊称,就是在自己家里吃饭也难免会碰到此类情况,认为黄女士小题大做,仅同意该份菜品予以免单处理。

黄女士对于店家的处理较为不满,便向张家港市市场监管局锦丰分局投诉。分局工作人员接诉后,随即对某饭庄开展现场检查,重点核查投诉反映的问题,并就投诉事宜进行了调解。分局工作人员对饭庄负责人进行约谈,指出餐饮服务提供者作为食品生产经营者,应对其生产经营食品安全负责。《食品安全法》第五十五条第二款规定,餐饮服务提供者在加工过程中应当检查待加工的食品及原料,发现食品、食品添加剂有腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的,不得加工或者使用。

而饭庄向黄女士提供的银鱼羹里有钢丝球,不符合食品安全标准,其在餐饮加工制作过程中未将相关检查措施落实到位。鉴于未对黄女士等用餐人员造成实质性损害,因此,要求饭庄向黄女士支付一定数额的金钱作为补偿。最终商家向黄女士赔付300元作为补偿。

(张炜玲 小旭)

如此恶劣的一日游

6月5日11时半左右,宋某等一行来到苏州博物馆附近的老街游玩,然后到拙政园、狮子林游玩。突然,苏之旅旅行社有限公司工作人员将他们拦住,告诉他们不仅可以提供优惠的景点门票,还可以多方面游览苏州的人文景观。在该旅行社工作人员诱导鼓惑之下,宋某等参加了该旅行社组织的一日游活动。

签订合同后他们才发现,旅游行程与工作人员一开始说明的景点并不一致,而且还增加了包含丝绸博物馆和苏和盛珍珠博物馆两个购物项目,心理已经不开心,但难得来一次苏州,参观一下苏州特色的博物馆或许有所收获,当时也就没有反对。下午,导游把宋某和他的朋友带到丝绸博物馆购物,15点10分左右,他们来到丝绸博物馆前面的停车场发现,导游和车子都已经离开了。宋某立即打电话与该旅行社沟通,工作人员并未对导游丢下车这一行为做出任何解释和道歉,反而责怪他们,态度十分恶劣。在宋某一再要求下,工作人员让他们等待后续的车辆和导游继续进行一日游。然而这已经严重影响了他们的行程安排,没有时间去体验一日游的所有项目了。随即,宋某气愤地向苏州市旅游质量监督管理所进行投诉。

苏州市旅游质监所十分重视宋某的投诉,立即与该旅行社进行沟通核实,批评该旅行社欺骗游客的违法违规行为,并要求该旅行社向宋某们赔礼道歉,退还部分未游玩的景点的钱款。

(余圣 左右)

服装进货应严把质量关

7月7日,消费者于女士在伊莎贝拉专柜购买一件原价为598元的女式T恤衫(挑标上没有标明面料成份),晚上回家后将衣服洗了一下,第二天穿着后发现皮肤上有一层从面料上掉下来的一层,谁知,她多次进行水洗,但掉绒的问题仍然没有得到解决。

7月9日,于女士联系商家要求退货,但商家并不承认面料存在质量问题,认为这是正常现象,拒绝于女士的退货要求。7月11日,于女士向苏州工业园区12315热线投诉,她认为,商家这种处理方式存在欺诈,因此有必要向有关方面进行举报,以避免更多顾客上当受骗;另外她还从该商家购买了一件原价800多元的白色女式上衣,挑标上也没有标明面料成份。但商家自称是天丝麻,当时面料手感确实很柔软,但回家后清洗后手感变得很硬,与购买时手感截然不同。于女士要求商家对女式T恤衫作退货处理。

苏州工业园区市场监督管理局消保处接诉后,工作人员与商家取得联系,依据《江苏省消费者权益保护条例》第十一条规定“经营者提供商品或者服务,应当用清晰、明白的语言或者文字向消费者作出真实、全面的介绍和说明,并就消费者的询问作出明确的答复。”希望他们把好进货质量关,认真听取消费者的意見,妥善解决消费纠纷。

(朱雪梅 肖森)

存在瑕疵的实木家具

3月初,消费者胡女士在美克马丁简家具店购买四件套实木家具(衣柜、大床、床头柜)价格14000元。订货单上写明全部实木,无板材,如有假一赔三。谁知,商家送货上门后,胡女士发现有很多板材非实木,由于双方协商不成,胡女士于6月21日向相城区12315热线投诉,要求商家赔偿。

相城区消保委家具城分会接到转办单后,立即与店方负责人取得联系,通报消费者的诉求,要求他们依据《消法》第二十三条规定“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”所以希望店方能够进行四件套家具非板材的举证。

店方负责人承认,四件套中确实存在非实木的部分。分会工作人员严肃批评店方负责人,希望该店妥善解决已经发生的纠纷,并在今后的经营活动,要有一说一,实事求是,做一个诚信经营的商家,否则会惹出许多麻烦,既要赔偿消费者又要损害店方的信誉,得不偿失。

经过双方当事人反复协商,店方同意赔偿胡女士3000元,一次性解决纠纷。胡女士对于消保委给予的帮助表示衷心感谢。

(夏倩威 逸凡)

空调三包内开出高价维修费

盛夏来临,空调等制冷家电维修需求日渐旺盛,随之而来的空调维修成为暑期投诉热点。

近日,消费者吴先生通过某品牌官方售后服务电话报修家里的故障空调,售后服务部指派该品牌授权维修商上门服务。维修人员上门后称,空调铜管线路老化,需要吴先生支付800元进行更换。吴先生付费后又致电售后服务部咨询,发现故障空调仍在三包期内,只需缴纳100元上门服务费用即可。

于是,吴先生投诉至张家港市市场监管局乐余分局。经过分局工作人员仔细核对纸质材料,并与双方当事人分别谈话后,确认该维修商存在隐瞒重要事实,借此收取违法费用。分局工作人员严肃批评维修商家负责人,希望他认真吸取教训,财要合法,不能走歪门邪道,收取不义之财。维修商家负责人自觉理亏,同意将多收的费用退还给吴先生,并向他赔礼道歉。

在此,市场监管部门提醒消费者,为避免维修“陷阱”,一定要仔细甄别正规的品牌售后电话,切勿在网上随便查找而遭遇“李鬼”;要选择有正规资质、信誉良好的家电维修商,不要轻信台阶小广告上不明商家;在维修时,应注意查看上门人员的工作证件、明确服务价格和收费标准;主动索要维修工单、收费凭据、更换下来的零配件,一旦产生消费纠纷,及时向有关部门反映情况,维护自身合法权益。

(陆益飞 颜颖)