

# 培训中途变更协议能否解除

近日,消费者张女士来到姑苏区消保委反映这么一件事,说她去年11月为两个子女购买了某体育发展有限公司推出的青少年体育培训课程。女儿培训5个月羽毛球,儿子培训10个月篮球,共收费6760元。儿子上了大约一个月课,女儿还未开始上课,因课业很重等原

因,两个小孩都不愿意继续上课了,张女士劝说无效。到了今年春节过后,张女士便向该公司提出解除培训协议。张女士知道是由于自己小孩原因要退学,所以向该公司客服负责人表示愿意承担一定的违约金,但是双方一直未在退款金额上达成一致。无奈之下,张女士只得向姑

苏区消保委请求调解,以妥善解决这一问题。姑苏区消保委工作人员接到张女士请求后及时与该公司客服负责人郑先生取得联系。调解中,郑先生先拿出张女士儿子参加培训的签到表,显示小孩上了将近两个月的课程,而不是一个月,张女士当场也表示认可此事,并表明

小孩还是小学低年级,做事情没有长性。另外,她自己在购买课时也没有考虑周全。介于这一情况,张女士表示愿意支付协议上规定的30%违约金。对于这样一种调解结果,双方都比较认可。最后经调解,张女士拿到了3824元退款,此事最终得以圆满解决。(唐唯 一译)

## 外卖二份送一份 商家做错不道歉

炎热的夏天不想做饭,消费者陈先生点外卖来解决吃饭问题,没想到吃出一包气来,越想越生气,便向苏州市12315热线投诉,希望有关部门帮助解决。

8月4日星期六,陈先生用手机“饿了么”代订购油豆腐、农家小炒和两份饭。快速送到家,陈先生发现不是自己点的菜,没有豆腐而是兔子腿,而且两份饭变成了一份。电话联系商家交涉,没想到得到回复:“你来店里调换吧,送错了。”

这什么态度什么服务?一点歉意都没有,还让自己去店里调换?!真是吃个饭吃出一包气来,遂电话投诉,建议并希望有关部门能让商家规范经营。

相城区消保委接诉后,工作人员于8月6日联系双方核实情况并调解,消费者表示不能接受商家这种简单粗暴的回答,消保委工作人员表示理解消费者的心情,询问其有什么具体要求。陈先生讲,“投诉后,商家退了16元给我,我总共消费50余元,不要什么赔偿,只是要商家一个态度。”消保委工作人员联系商家,并告知消费者的诉求。同时向商家建议,作为一个服务行业,顾客

是上帝,要站在消费者角度着想,生硬的话不要说,获得口碑最重要。消保委工作人员向其指出,不管哪个环节出错都是你们内部管理不到位,应向消费者诚恳道歉。任店长承认内部管理存在不足,同意并愿意向消费者所受的委屈赔礼道歉。

8月7日,元和分会工作人员回访消费者陈先生,陈先生说,商家电话里已向他说明情况并道歉,他已表示接受并谅解,心里舒服多了。他说,消保委认真负责的态度,为这个炎热的夏天带来丝丝凉意。(汤美荣 夏雪)

## 购买实木家具一定要写明材质

6月18日,消费者周女士在荣泉家私选购一张大床,收据上商家写明材质是胡桃木的,价格3800元。6月26日,商家送货上门,周女士发现大床材质不是胡桃木的,马上联系商家反映情况,要求重新发全部是胡桃木的大床。商家坚称主材是胡桃木的只是辅料不是,这是行业内的通常做法,没有欺骗顾客,所以不同意重新发货。7月2日,周女士向相城区12345热线投诉,要求商家要么更换成收据上标明的胡桃木大床,或者赔偿3800元。

7月3日,相城区消保委家具城分会接到12345热线转办单后,马上与店方负责人取得联系,明确指出,依据《消法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。”希望他提供大床是胡桃木的证明材料,妥善解决纠纷;同时希望他在今后的经营活动中,应该实事求是地介绍商品,现在白纸黑字写着胡桃木,那大床材质就应该是胡桃木。分会工作人员经过电话连线,让消费者和店方负责人进行电话协商,经过反复协商,店方负责人同意退回消费者800元,一次性解决纠纷。

相城区消保委家具城分会提醒消费者,在购买实木家具时,一定要谨慎签订家具合同,收到家具后,要索取《家具使用说明书》及发票等有效凭证。若不能提供《家具使用说明书》,消费者可向厂方提出退货要求。此外,要求厂方注明家具材质、家具甲醛释放量、家具质量标准 and 售后服务联系方式等信息,以保障自己的合法权益。(夏佩斌 萧筱)

## 祛痘过敏引发纠纷 调解协调补偿千元

6月22日,消费者单小姐向苏州工业园区12315热线投诉称,她于4月28日在乐活祛痘中心购买两次“祛痘+1次黑头+1次水氧套餐”,价格892元。5月30日下午,单小姐到该中心做皮肤护理,清洁过程中,面部有刺痛感,她强调自己是敏感肌。美容师讲,出现刺痛感是正常现象,没关系的。当天晚上6、7点钟,单小姐左右脸颊开始发红发烫,隔天早晨整张脸发红发烫,且有些往外渗液体。单女士马上联系店方做了一个冷敷,

接着店长陪同单女士去医院检查过敏源。医生要求店长提供化妆品的成分,店长没有,只能做基础检测,检测的种类没有一项是他们产品成分。经过一阶段的治疗,现在单女士的脸大致已经康复,她与乐活祛痘中心进行交涉,希望给一个说法。

苏州工业园区消保委接诉后,经过6月27日、7月9日两次调解,消保委工作人员明确指出,面部皮肤过敏是一种很常见的现象,从个人体质来看,20%的

人会出现不同程度的皮肤过敏现象。为减少相关情况的发生,最好是在使用化妆品之前做一个简单的皮肤过敏测试。这次在做皮肤护理时,显然没有做测试,肯定存在过错,希望商家今后能够引以为戒,避免类似情况的发生;同时希望能够妥善解决纠纷。消保委工作人员在多次做商家思想工作后,店长表示同意补偿单小姐1000元作为慰问金,一次性解决纠纷。单小姐对于消保委给予的帮助表示衷心感谢。(朱雪梅 萧筱)

## 汽车维修岂能开出高价

春节期间,消费者徐先生的迈腾私家车由于发动机漏油出现烧机油现象,想图省力就把车开到在家附近的致美汽修部(该部只能基本保养,没有汽车维修资质)维修,并向该店说明需要解决的问题。该店更换机油后就送到朋友的4S店检查、维修,时间7天,费用7500元。车维修好后,店老板将车交给徐先生。徐先生开车回老家,来回行驶2000公里。春节后直到5月,徐再次去该店更换机油。7月初,徐先生发现发动机仍然存在漏油现象,店老板告知徐需要更换发动机。徐同意更换。其后,余老板将车送至昆山4S店更换发动机,一个多月后,结算费用37510

元。徐先生试车后发现稍一发动就漏油,所以没有提车,也没有付款,车仍然放在致美汽修部。双方经过多次协商未果,徐先生就向太仓市消保委投诉,希望在消保委的公正调解下,得到圆满解决。

消保委接诉后马上与该市机动车维修管理处联系,让行家检查。经过初步检查,发现该店存在很多疑点。该店老板一口咬定已更换了新的发动机,还拿来所谓更换下来锈迹斑斑的发动机。7月24日,消保委特邀“盐城车顾问”三位专家当面检查。经过仔细查看,发现徐先生车上的发动机上明显用胶水打了一层,没有新发动机的钢印,发动机

机泵漏油,飞轮处有漏油,初步诊断得出没有更换新的发动机总成的结论,需要拆检;结算清单与实际情况有出入;同时出具初步诊断建议书。

在专家组的追问下,店家竟然说出钢印印下来的笑话。在事实面前店老板终于承认没有更换新发动机的事实。经过双方协商,这次的维修费用37510元双方不再追究,从7月24日起,徐先生的车送至太仓森联汽修服务有限公司进行维修,维修费用由该店承担。太仓市消保委将此投诉案移交太仓市机动车维修管理处,进一步调查取证,追究涉事责任人的责任。

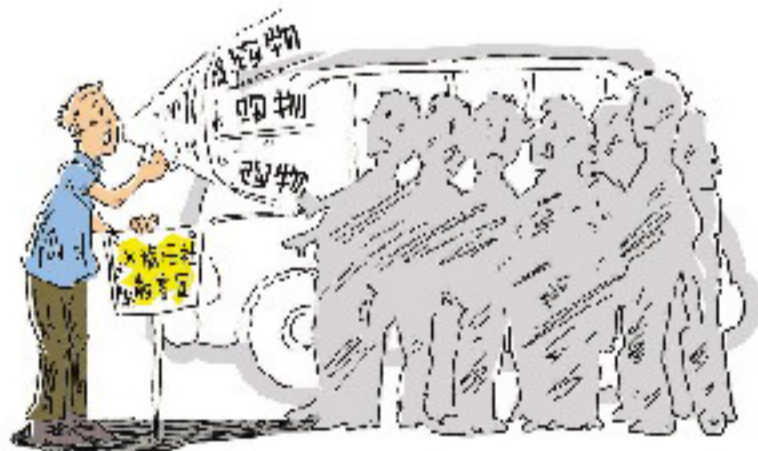
(顾兴福 苏海)

## 如此导游很不称职

8月8日,大约20人左右,在苏州某旅行社报名拼成一个散客团,乘坐苏E5H210的大巴车开始苏州一日游。一位自称姓周的男导游,大约40岁左右,没有向游客出示导游证以及证号,一路上对景点讲解并不热心,就是介绍也是唠唠叨叨、前言不搭后语,导游业务极度不熟;但对购物却很认真,说尽好话,对游客则时时耍脾气,数落游客。

上午,周导游带游客去江南第一丝厂参观购物出来后,见游客买东西不多或很少,立即不高兴了。游客问他去哪吃饭,他就是不理。其实,游客的午餐也是去导游指定的饭店吃的,30元一个人,钱已经交给了导游。饭前有人要去车上取东西,周导游就恶狠狠地向游客呵斥起来。大家吃完饭上了大巴车,周导游就开始拿游客开涮,不停地讲游客买东西少,没有良心,不懂感恩,对一车游客用尽了各种各样的挖苦讽刺……,没说一句介绍景点的内容!

大巴到《水陆城门》景点,大家下车后,周导游又开始



张梓一画

数落游客,而对景点只字不提,并把游客朝那一丢不管了,说是自由活动,而其他导游到景点后都在详细地为游客讲解。

这位周姓导游的行径引起游客极大愤慨,不仅损害了游客的实际利益,也有损苏州的旅游形象,忍无可忍。8月13日,游客向苏州旅游部门进行投诉。目前,此投诉还在处理之中。(金星 左右)

## 口头约定引发纠纷 市监部门妥善解决

近日,张家港市场监管局乐余分局接到一名70多岁老年消费者投诉。今年5月中旬,这位刘姓老者在乐余镇某药店购买一台助听器,价格2199元。刘先生佩戴助听器一段时间后,发现声音吵闹有杂音便找到店家要求退货,但对方一直不同意。万般无奈的刘先生只得找到市场监管部门寻求帮助。

分局工作人员热情接待刘先生,在了解事情原委后,立即通知该店家前来当面予以协商调解。原来,双方发生纠纷的焦点在于:店家虽口头承诺“不合适两年内可以退货”,但要求扣除助听器售价的一半作为折旧费,刘先生拒绝这个解决方案。后经过分局工作人员分别谈话,晓之以理、动之以情,循循善诱做双方思想工作,最后双方达成调解协议,店家扣除500元折旧费,回收助听器,退还刘先生1699元货款,双方不再追究其它责任。此调解,双方对都表示非常满意。

口头承诺约定不清,往往会引发消费纠纷,本案就是此类纠纷的典型案列。张家港市监局乐余分局提醒消费者,在日常购买商品或者接受服务时,与商家约定的有关质量、性能、有效期限、违约责任等与消费者有重大利害关系的内容,要尽量采用书面形式进行证据固定,并双方签字认可,避免出现纠纷后继权困难。(陆益飞 晓琴)