

# 手机屏幕中的“李逵”与“李鬼”

手机屏幕碎开后去手机维修店维修,这对如今离不开手机的市民朋友来说是一件再平常不过的事情了,然而更换的屏幕却“货不对板”,该如何维权?

一个月前,家住宁波的王先生带着熟识的朋友,在游玩过程中不小心将手机摔坏,王先生就带去了手机店进行维修,双方约定维修费及更换配件价格,对手机屏幕进行更换,很巧的是,“旧”的手机竟屏碎了,双方多次协商未果,王先生一气之下将手机店诉至法院。

原告诉讼请求手机费用500元及鉴定费,其它损失等共计3000元。  
经审理查明,2018年7月27日,王先生在被告手机店维修一台小米手机,花费500元。店期间王先生出具一张维修单,上面载明维修内容外屏并更换原装的屏幕是原装的,但更换后不久,王先生的手机出现屏闪,他找到了一家专业手机维修店对手机进行了检测,检测中心检测后告知王先生出具了检测报告,明确手机更换的屏幕为非原装屏幕,王先生随即与被告店主协商解决事宜,但店家置之不理,于是王先生向被告和工商部门请求处理此事,但双方未能协商一致,开庭当天,经过法官法律释明,手机店店主认识到了自己的错误,并当场向王先生赔付赔偿金1400元,双方达成和解。

法官评析:俗话说“隔行如隔山”,普通大众在消费过程中,难以摸清里面的门道,甚至自己的权益被侵害了都不知道,如本案中,倘若王先生的手机在维修前没有出现问题,那么王先生可能永远不会发现自己的手机更换的是屏保屏,作为普通消费者,要在消费过程中尽量保存好证据,以便在发生纠纷后能较快举证,维护自己的权益。  
法官提醒:(消费者权益保护法)第五十五条:经营者提供商品或服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。(李逵 徐淑娟)

消费升级,让消费者在享受方便的同时,对其可能存在风险隐患也不能掉以轻心,选择有信誉评价高的商家。  
节日购物需谨慎:选择节日期间,许多商家会推出降价、返利、打折、内购会等各种优惠促销活动,吸引消费者,消费者要理性选择购物,避免盲目消费,冲动消费,从而造成浪费。在选购商品时,留意商家是否预先定价,谨防虚假打折,折扣等是否真实,谨防价格陷阱。线上购物都要保存好购物凭证,单据,网购时

## 欢度“国庆节” 消保委送上温馨提醒

又是一年国庆节,为了让广大消费者度过一个平安、祥和的节日,苏州工业园区消费者保护委员会联合各大商家,打击侵权行为,维护消费者权益。  
节日餐饮要卫生:外出就餐成为很多家庭度假

节日的一种选择,选择餐厅时要注意查看餐厅是否持有有效证照,就餐时,尽量保证菜肴多样化,注意膳食营养均衡,外出游玩时选择信誉度好的饭店,但也不要贪便宜,食用有关部门禁止售卖的食品,严防发生食物中毒。此外,网络订餐方便快捷,消费者在享受方便的同时,对其可能存在风险隐患也不能掉以轻心,选择有信誉评价高的商家。  
节日购物需谨慎:选择节日期间,许多商家会推出降价、返利、打折、内购会等各种

优惠促销活动,吸引消费者,消费者要理性选择购物,避免盲目消费,冲动消费,从而造成浪费。在选购商品时,留意商家是否预先定价,谨防虚假打折,折扣等是否真实,谨防价格陷阱。线上购物都要保存好购物凭证,单据,网购时

还要主动询问商品质量、售后服务,索要发票等证据,并保存好购物页面截图,与商家聊天记录等证据,出现纠纷及时维权。(徐时 冯奇)

## 张家港乐余市监局调解一起居民出租房屋纠纷

近日,张家港市市场监督管理局乐余分局成功调解一起居民出租房屋纠纷。原来,镇轄江西的承租人李先

生长期租住在东余镇永村孙老大的民宅,租房时双方签订书面《房屋租赁合同》,但至半年一度,因租期即将届满,孙老大害怕李先生继续

上一任租客一样不续租便就偷偷涨价,于是要求李先先生续租清租半年并承担一切押金,李先生认为,孙老大违约,因为自己一直按期

心续租,双方补签书面《房屋租赁合同》,双方达成和解。(黄建奇 杜楠)

### 投诉与回音

投诉:8月1日,消费者王女士在我家以竣业后租住一套公寓房每月房租1800元,交了半年租金,由于她已怀孕,入住后感觉特别难受,头晕,眼花,350元检测剂公司检测,结果为甲醛超标,于是,她向中介公司提出退租要求,中介公司不同意退租。在协商不成的情况下,王女士求助12345热线,希望在相关部门的协调下,能够退房。  
回音:8月22日,吴江区市场监督管理局大湖镇(松陵)分局接到12345热线投诉电话,分局工作人员与店方负责人取得联系,告知消费者诉求,并明确告知,消费者处于怀孕期,健康检测合格,出于对母婴健康的考虑,本店方提出退租要求是合法合理的,希望店方能妥善解决。店方负责人表示,店方负责人未在有效期内退租,且已超过人租的16天1200元房租,金额过高退还。  
(张建明 潘霞)

消费者不足会员,不给会员优惠。询问商家二维码是如何用的,商家直接称不知道,消费者只好按原价支付了179元。事后消费者高女士向吴中消保委求法分会投诉,要求商家给予合理说法并退还差价。  
回音:接此投诉后,吴中消保委求法分会与某特约店负责人黄先生联系,应予以调查处理。调查结果显示,黄先生已承认其作了虚假促销,并已于8月12日退还了差价。  
(吴士明 永康)

好,按投诉人的要求给予整改,赔偿双方各300元。2018年8月13日下午,吴中消保委求法分会工作人员与投诉人取得联系,并给投诉人告知投诉人,投诉人李先生妻子于周女士方,并付吴中消保委求法分会工作人员协调表示感谢。(吴士明 永康)

他不得不向吴江区12345热线投诉,要求店方赔偿。  
回音:8月4日,吴江区市场监督管理局大湖镇(松陵)分局接到12345热线投诉电话,分局工作人员马上回店方相关情况,店方负责人表示,他们提供餐盘,不可能全部是新的,可能一半新旧本来就是一种理由,所以你们不肯退,分局工作人员严厉指出,作为供餐店,必须要严格消毒,希望与店方协商解决。食品安生法中规定,食品、餐饮服务提供者,应当遵守食品安全法第26条,再赔偿消费者40元,合计60元。  
(张建明 潘霞)

投诉:日前,消费者李先生向吴中消保委求法分会投诉,投诉中李先生说,7月8日他在吴中区大池镇一德美专卖店买了一台699元的保险柜,在购买时有收据,商家承诺3个月退还699元的购机款,每个月退还233元。但是8月8日到期,第一期的购机款没有退还,于是李先生联系商家,要求商家兑现承诺,几经交涉,商家就是不给回应。李先生向吴中消保委求法分会投诉,要求商家指示退还购机款或者退货退款。  
回音:接此投诉后,吴中消保委求法分会与某专卖店负责人黄先生联系,协商过程中,黄先生表示,本店已给出处理方案,请投诉人带上相关购买凭证、SN码及购机照片到本店来办理退款事宜,本店于8月3日至5日给于退款。2018年8月15日上午,吴中消保委求法分会工作人员电话联系投诉人,并给投诉人告知投诉人,投诉人李先生表示同意该方案。  
(吴士明 永康)

投诉:近日,消费者张先生向吴中消保委求法分会投诉,投诉中张先生说,今年1月他在吴中区安西镇东泰鑫建材城西面一幢楼的二楼某部定制中心,定制了一套厨柜的橱柜,价格31500元,张先生支付了订款。4月份安装的时候,张先生发现了问题,张先生总结了3个问题:1.尺寸多算,多收钱;2.部分材料与合同上的不符;3.做工粗糙。在与某部定制中心交涉中,问题没有得到解决,于是张先生向吴中消保委求法分会投诉,要求帮其调解,把商家多余的钱退回,材料不符的进行更换,还有按照合同尽快完工。  
回音:接此投诉后,吴中消保委求法分会与某部定制中心的负责人陈先生联系,陈先生表示在定制时确实表示,已向投诉人协商

投诉:8月6日,市民王先生向吴江区12345热线反映,城中祝农制产品批发市场内,有好几家水产店在出售青蟹,询问在市场上能否出售青蟹?要求市场监管部门尽快处理。  
回音:8月7日,吴江区市场监督管理局大湖镇(松陵)分局接到12345热线投诉电话,分局工作人员联系开蟹,向店方索取进货凭证和经营许可证,经市场监管局的调查了解,是销售青蟹生鲜有限公司人工养殖的,有青蟹新品种和蓝蟹其产品经监管部门检测合格,有批销证。省市场监管局责令生产者加强其产品质量监管,分局工作人员及时与店方联系,王先生,并付王先生的公民社会服务投诉支持卡,希望市场对市场监管工作能给予更多支持与帮助。(张建明 黄莹)

投诉:8月20日,消费者王先生向吴江区12345热线反映,他于7月6日在吴山镇新江路摄影店拍摄婚纱照,营业员当时承诺送一本水晶相册,但是拿到手却是普通相册,觉得是店方欺骗了消费者,希望相关部门能够协助解决。  
回音:8月21日,吴江区市场监督管理局大湖镇(松陵)分局接到12345热线投诉电话,分局工作人员前往现场了解相关情况,查看了拍摄婚纱照,发现店方已经加印两本完成了全套流程,向当事人确认是否满意,没有水晶相册一说,并帮店方店方存在欺骗消费者的行为加以证明,分局工作人员及时向消费者反馈了调查情况。(张建明 黄莹)

投诉:消费者高女士最近向吴中消保委求法分会投诉,高女士说,今年8月16号到山东东路88号文冠城购物中心四楼某店用餐,当时菜单上有两个微信二维码,扫描后成功注册了某店特色餐饮连锁的会员,早上显示会员是有会员价的,比原价便宜。

投诉:8月10日,消费者王先生在大润发至泽路店北面进门的两边墙上支付1元,实际付了100元之后,他与大润发客服部联系,客服表示,要手机扫描该机的经营者处理。王先生认为,扫描手机上没有联系电话,现在不知道应该去哪里处理,他于8月13日向吴江区12345热线投诉,寻求相关部门的帮助。  
回音:8月14日,吴江区市场监督管理局大湖镇(松陵)分局接到12345热线投诉电话,分局工作人员联系了解,消费者刘先生向店方负责人,将现金1元变为了100元,导致双方打单99元,分局马上与大润发客服部联系,明确告知,大润发作为加盟店应作出赔付方案,并明确告知,消费者高女士,由经营者提供,将多付的99元退还消费者,应履行分局工作人员的职责,大润发客服部负责人表示愿意积极配合。(张建明 小敏)

投诉:8月7日,吴中消保委求法分会工作人员电话联系投诉人,投诉人李先生表示于周女士方,并付吴中消保委求法分会工作人员协调表示感谢。(吴士明 永康)

投诉:8月3日中午,消费者房先生在西湖小厨快餐店吃饭,3道菜一晚饭,价格20元,当他准备吃饭时,发现菜都有一股臭味,他马上与店方交涉,店方不赔道歉。

投诉:8月14日,吴江区市场监督管理局大湖镇(松陵)分局接到12345热线投诉电话,分局工作人员联系开蟹,向店方索取进货凭证和经营许可证,经市场监管局的调查了解,是销售青蟹生鲜有限公司人工养殖的,有青蟹新品种和蓝蟹其产品经监管部门检测合格,有批销证。省市场监管局责令生产者加强其产品质量监管,分局工作人员及时与店方联系,王先生,并付王先生的公民社会服务投诉支持卡,希望市场对市场监管工作能给予更多支持与帮助。(张建明 黄莹)

投诉:8月7日,吴中消保委求法分会工作人员电话联系投诉人,投诉人李先生表示于周女士方,并付吴中消保委求法分会工作人员协调表示感谢。(吴士明 永康)

投诉:8月7日,吴中消保委求法分会工作人员电话联系投诉人,投诉人李先生表示于周女士方,并付吴中消保委求法分会工作人员协调表示感谢。(吴士明 永康)

投诉:8月7日,吴中消保委求法分会工作人员电话联系投诉人,投诉人李先生表示于周女士方,并付吴中消保委求法分会工作人员协调表示感谢。(吴士明 永康)