“不投诉好商量 投诉就没商量” 商家如此态度让人大跌眼镜

消费者陈某在与常熟汽车销售公司多次协商无果的情况下，致电话投诉到苏州市相城区消保委元和分会。

2018年5月12日，消费者陈某在相城常熟福特4S店订购一辆翼虎经典款车，付定金3万元。双方签订合同时，因销售员说合同是格式的不能随意更改内容，便口头承诺“如果分期办不下来，将退还定金”。

6月7日，通过手机微信提供分期材料后，银行回复因消费者流水问题，分期办不下来。消费者将此情况告知汽车销售公司后，该公司销售员给了消费者二个方案，一是可以换个担保人，二是重新找家人借钱。陈某表示家人认为这样利息会增多，消费者对自己以前如果工资分期下不到，没同意。陈某再跟告知销售员如果正常流程分期办不下来，车子就不买了。8月9日，经过多次交涉，销售员总算同意退还定金。

8月26日，陈某到4S店办退款手续时，因付款卡没带身上，同意让其回去可以通过微信提供。8月27日，陈某如约拍了银行卡照给销售员。9月20日，没等到退款的陈某联系销售员后，得到回复是月底会退款到位。11月5日，没等到退款的陈某再次询问销售员何时退款到位？回复反正会退的，时间不知道。11月14日，陈某与朋友一起去4S店找该销售员，开始微信称不在公司，后来发现在楼上，得知了称，可以办分期的，如果不办，就可以退的，但是要看老板心情。如此反复大半年的交涉，消费者陈某身心交瘁，迫不得已的于2018年12月5日电话求助消费者娘家人“消费者保护委员会”，并称“真没想到，大公司的工作人员态度如此傲慢，办事效率太差劲。”分会工作人员接诉后，一边安抚消费者，另一边问有什么佐证？陈某称，有微信聊天记录可以佐证的。另一边着手联系被诉方常熟销售公司核实情况。2018年12月7日客服登记信息后称，将向相关负责人汇报。12月10日，杨姓负责人回复：陈某投诉情况已了解，现在分期可以正常办理了，让他来办分期手续吧。工作人员告知杨经理，消费者已微信证明销售员同意退款的，只是时间不确定。如果确定同意退款给人家了就尽其办了吧。杨姓经理称那谁就不知道了，核实后再回复。12月11日、12日、13日，分会工作人员多次拨打客服电话，该公司再无人员回复。因七个工作日公司回复消费者，而商家不配合调解，未取回像态度，调解工作无法进行。

2018年12月18日工作人员向分管领导汇报此案调解进展后，即联系市场监管人员去商家协商问负责人具体情况。半个小时后回复，有人出来回复：既然陈某投诉了，定金是不退的，让他自己来找我们。工作人员耐心向其出示消费者提供的证据，得到蛮横的打断：我不需要看，让他来诉讼吧。

对商家投诉纠纷，分会工作人员已尽心尽责，告知消费者商家拒绝调解。商家就是这个态度对待消费者。按照国家规定一点不为过，将保留诉讼的权利。商家在遇到消费纠纷时，应该积极派专人处理为佳，而不是扩散事态，使矛盾扩大，双方如有需要可向12348法律援助中心咨询专业问题。

（汤美蓉 李俐）

洗衣店洗坏窗帘消费者获赔4500元

近年来随着生活中日用品的清洗需求增加，随之产生的洗衣纠纷也逐渐增多。家住张家港市塘市的陈女士向张家港市市场监管局开发区分局投诉称，自己将家里的窗帘送去一家洗衣店内清洗，一周后，陈女士取回洗好窗帘时发现，自家的整片窗帘洗后皱缩不了，无法再正常安装。陈女士当即要求店家按窗帘原价作出赔偿，店家认为洗坏窗帘的折扣应由顾客提前告知，按照不清洗前价赔偿，不同意陈女士的索赔要求，双方各执一词。

分局调解人员接到陈女士投诉后，积极介入协调，召集双方见面进行调解。针对双方提出的问题争议，调解工作人员参考《中华人民共和国消费者权益保护法》和《江苏省洗染行业消费争议解决办法》中的约定：消费者送洗衣物，名牌或有纪念意义的贵重衣物，经营者可与消费者商定并在洗衣凭证上书面约定保价洗涤，保价金额、保价洗涤费、保价金额由双方协商确定，保价洗涤费不得超过保价金额的10%。保价金额按衣物净值计算的，应视实际情况而定。

由于经营者原因造成衣物损坏、遗失及其他事故，规定应当根据消费者提供的有效购物发票或双方约定进行协商解决，具体赔偿方法如下：1.衣物局部有问题，可修、纠正并有价值，经营者应以修补为主，并给予相应经济补偿。2.因经营者原因造成衣物丢失、损坏，丢失有使用价值，经营者应承担赔偿责任。赔偿方法按年折旧计算，赔偿后的衣物归经营者所有。3.约定保价洗涤的衣物，名牌或者有纪念意义的贵重衣物仍有留存价值的，给予按有损坏的约定保价金额25%赔偿。丢失有用价值的，按保价金额全额赔偿。

最终，经过分局调解人员的耐心解释调解，洗衣店同意给陈女士的窗帘总价折旧赔偿4500元人民币。 （王芳 黄浩）

吴中区市监局积极开展警示教育活动

为进一步落实全面从严治党要求，切实增强全体党员干部廉洁自律意识和拒腐防变能力，11月中旬以来，吴中区市场监管局各党支部先后组织党员干部召开警示教育活动。

吴中区市场监管局各支部集中观看了吴中区纪委下发的党风廉政建设警示教育片——《心存戒尺 守住底线》，警示教育片通过案例解析、办案人员评析、涉案人员现身说法等方式，讲述了发生在身边的违纪违法案例，使党员干部深受触动和警醒。

根据局党委、局机关纪委要求，吴中区市场监管局各党支部还集中学习了苏州市、吴中区下发的有关违反中央八项规定精神的多起案例，以案为鉴、警钟长鸣，以身边事教育身边人。各支部书记、纪检委员紧紧结合单位实际，分别进行警示，进一步坚定了在局党委和分局党支部的正确领导下，不断加强思想建设和理论学习，立足本职工作，心存敬畏之心，推进全局党风廉政建设和作风建设不断引向深入。

吴中区市场监管局还积极开展“讲典型案例、晒业务能力”案例点评竞赛活动。为进一步提升全市工商和市场监管执法业务水平，建设专业化的执法人才队伍，这个局的执法大队作为牵头部门，按照以竞赛促学习、以竞赛强业务、以竞赛带队伍的工作思路，对这一竞赛活动进行全面部署，并利用执法工作会议，进行充分动员。根据全局执法人员提交的案例，执法大队进行认真审阅、遴选，最终确定参赛案例。之后执法大队、城区分局对参赛案例进一步完善修改，对案件进行认真审查和精心指导。经苏州市工商局评审确定，吴中区市场监管局城南分局选送的“揭开虚假材料骗取公司登记系列案”荣获此次案例点评竞赛活动的二等奖。 （小刘 永康）

投诉与回音

投诉：11月10日，消费者金女士在五星电器长康路店购买一批电视机（55寸2台、65寸1台、32寸1台），当时与店员讲都要有网络功能的。但是，在安装时，她问安装师傅，她买的32寸电视机有没有带网络功能？安装师傅讲没有带。她马上表示要退货。安装师傅讲，开箱了就不能够退了。她马上与店方取得联系：店方表示，当时买的时候，金女士就与店员讲不要带网络功能的电视机。店方给出的处理方式是可以帮助金女士将32寸的电视机在店里卖掉后，将钱退还金女士。金女士认为，此举不合理，就于11月20日向吴江区12345热线投诉，要求店方更换32寸带网络功能的电视机。

回音：吴江区市监局太湖新城（松陵）分局接到转办单后，分局工作人员立刻就与店方取得联系，通报了消费者的诉求，希望能够妥善解决纠纷。店方经过考虑后，同意作调换处理。 （宋建明 肖旭）

投诉：11月7日中午，消费者王先生与朋友在绸乡缘酒家消费，带去一瓶白酒，服务员打开了要收取50元服务费。王先生认为，店方做法不合理，没有在店堂显著位置公示，而且打开后并没有喝。他与店方交涉，据理力争，由于协商不成，店方还是收取50元服务费。他于下午2点就向吴江区12345热线投诉，要求店方退还50元服务费。

回音：11月8日，吴江区市监局太湖新城（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并严肃指出，店方在没有公示的情况下，收取消费者服务费是错误的，今后应该规范经营行为，诚信经营，希望能够妥善解决纠纷。店方负责人表示，收取消费者的服务费是服务员的行为，他已经批评了服务员，并表示让一定会向王先生赔礼道歉，退还50元服务费；与此同时规范经营行为，让消费者满意。王先生对此结果，向分局工作人员表示感谢。 （宋建明 清涵）

投诉：最近，韩女士反映2018年7月9号，她在木渎镇天虹商场（金山南路30号）一楼的某珠宝店，花费3545元买了一款吊坠，并开具保留了发票。韩女士佩戴后不久，发现吊坠出质量问题，就去该珠宝店反映此事。该店工作人员答应帮其修理，但是过了好多天都没有修好。韩女士询问原因，该店工作人员称工艺品就是这样的，不存在质量问题。韩女士对此表示不满，向吴中消保委木渎分会投诉，要求有关部门与商家协调为其退款。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与某珠宝店的管理方天虹商场的相关负责人沟通联系，经过协调，该经理同意尽快处理此事。据该经理电告吴中消保委木渎分会表示，已与投诉人协商处理好了，给投诉人更换了吊坠。随后，吴中消保委木渎分会工作人员联系投诉人并将此情况告知投诉人，投诉人韩女士表示，该店考虑已给予更换处理，问题得到了解决。

（吴士明 永康）

投诉：11月20日，消费者胡先生向相城区12315热线投诉称，他于11月18日在志华网购买一份关于建筑方面的XIS文档，价格120元。他付款后，网页页面显示自动充值，但是其后他并没有收到货，联系客服电话，始终处于无人接听状态。他希望在相关部门的帮助下，要求商家退款。

回音：11月21日上午，相城区消保委元和分会接到12315热线转办单后，根据经济户口联系商家江苏易鑫易阶信息科技有限公司。下午，公司马上派人到分会，分会工作人员向其通报了消费者的诉求。来人称，网站是以前刚设立的，没人打理，回去后向公司领导汇报，更改网站联系方式，并对给消费者带来的麻烦表示歉意，尽快退款。其后，在回访消费者时，得知已经得到退款，消费者对此表示衷心感谢。 （徐敏 王涵湘）

投诉：11月16日，消费者李先生向相城区12315热线投诉称，他于11月14日凌晨2点在淘宝网朵芝芝医药旗舰店购买一支马应龙痔疮药膏，价格19.5元。网页宣传1小时送达，他留言当天下午能否到达？对方没有回复，晚上联系客服，询问为什么没有送到？对方也没有回复。现在显示货在配送，中途退单被商家无理由拒绝。他认为，商家虚假宣传，要求商家退款并道歉。

回音：11月17日，相城区消保委元和分会接到转办单后，分会工作人员根据消费者提供的网站，网页确实显示有1小时送达。与客服联系，客服回复首先是要在线下单的，下单1小时后送达的，网站说明上注明时间为10时至21:30，对于网站承诺不清楚，是店铺设计的。分会工作人员对其严肃指出，承诺的东西就一定要做到，做不到就别承诺。客服表示，马上向领导反映，并处理好此纠纷。11月18日，分会工作人员回访消费者，消费者答复，已经得到退款。 （汤美蓉 满湘）

投诉：10月8日，消费者朱女士向太仓市12315热线投诉称，她于1月17日在天翔超市家欣元电器专营店购买一台海尔牌净水器，使用至9月初，她发现净水器出现异响，就向商家反映情况。商家答复要更换滤芯，更换后声音还是响；她再次报修，售后服务人员检查后说要更换配件，更换了配件还是没有修好；商家承诺3天更换新的净水器，后来没换；再次联系商家，答应再派人上门维修，不行就换，维修师傅还是没有修好。9月23日，商家承诺7-10天更换净水器，其后一直没有更换。再次联系商家没有答复。她要求商家尽快更换新的净水器。

回音：10月9日，太仓市监局城厢分局接到转办单后，分局工作人员与苏州安欣元贸易有限公司负责人取得联系，希望能对于消费者的诉求引起重视，尽快妥善解决纠纷。公司负责人表示，按消费者保留的服务承诺在10天内调换净水器，当在下行就更换新的净水器。分局工作人员及时把信息告知消费者。 （吴建丰 肖敏）

投诉：最近，消费者高先生通过投诉平台，向吴中消保委木渎分会投诉称，今年10月6日，他在宝带西路凤凰山隧道东南侧万陆山388号大华调剂市场某店，买了一台是的二手挂式空调，价格4400元。单据上注明有质量问题保修4个月，该店还口头承诺4个月内免费维修。10月7日高先生发现空调有不能启动，向商家反映，对方表示因安装时工人把消费者家里的水池打破，对消费者进行了赔偿，商家认为再免费维修就亏损了，不承担维修责任。就这样事情一天天拖下来，在得不到解决的情况下，高先生通过投诉平台，向吴中消保委木渎分会投诉，要求商家按照承诺维修好。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与大华调剂商场某店的店主王先生联系。经过协调王先生表示，已联系投诉人并已经作了解释，并保证空调无质量问题不影响使用；该店承诺保修4个月，需要随时去售后。分会工作人员电话联系投诉人，将此情况告知投诉人，投诉人高先生表示对此予以认可。 （吴士明 永康）