

# 姑苏市监与举报人沟通后引发的启示

日前,姑苏区市监部门接到一起举报投诉,来电人在天猫“布衣传说”旗舰店买了一条男士休闲裤,促销价99元,没有标明促销期限,来电人表示禁止价格欺诈行为之规定中有说明原价是指本次降价前7日内有成交记录的最低价,所以来电人认为促销期限没有明确标注的话就认为是7天,但是来电人近日却发现天猫布衣传说旗舰店对于该休闲裤的标价还是促销价99元,已经超过了7天,故来电反映天猫布衣传说旗舰店存在价格欺诈。

接到举报后,市监执法人员立即电话联系举报人,请举报人提供相关证据后对网店进行了调查,他们发现天猫布衣传说旗舰店的网店地址在姑苏区,但是网店所卖服饰的公司所在地是在江西省,因此初步认定这个价格举报发生地应该是在江西省。市监执法人员再一次电话联系举报人请其提供购物发票,举报人通过发来的邮件提供了发票图片,发票上的销售单位名称为黎源县亿歌服饰有限公司,地址为黎源县紫阳镇文公北路180-58号。为了慎重起见,执法人员去网店所在地进行了调查取证,发现网店在天猫网注册的公司和营业执照为江西黎源亿歌服饰有限公司。

根据以上调查情况,天猫布衣传说旗舰店的公司名称为江西省黎源县亿歌服饰有限公司,所在地为江西省,网店注册的营业执照和所使用的发票均为亿歌服饰有限公司,法人代表及公司公章均在江西,因此根据《价格违法行为举报规定》,此举报不在姑苏区管辖范围内,建议举报人向举报发生地江西省相关部门进行举报投诉。

为此提供几点启示:1.要跟举报人多沟通,沟通的目的是请举报人补充提供发票、聊天记录、网店注册情况等相关证据,以便执法人员初步认定管辖权;2.要跟被举报人多沟通,沟通的目的是了解网店的主体注册地及法人代表,进一步确认管辖权;3.做好解释工作,管辖权确认以后,及时与举报人解释管辖权属于哪里,均有法律依据和理由,取得举报人的理解。(朱文 一稿)

## 退款迟迟不到位 消保委调解解决

5月6日,消费者吴女士向苏州工业园区12315热线投诉称,她于2018年7月14日为女儿报名参加苏州工业园区体育科技有限公司(下称公司方)的羽毛球培训,培训地点在雅戈尔酒店,价格4980元。

2018年10月,因公司方停止与雅戈尔的场馆合作,培训地点变更到很远的地方,她尝试上了几节课后,觉得很不方便,公司销售开始说,他们公司还在跟雅戈尔进行场馆合作的谈判,让她等等,但是等了几个月仍然没有下文,她跟公司销售提出退费事宜,他们同意她的退费要求,并计算出退费金额3816.67元,她从提出退费要求至今2个月,公司方以总部退费流程、排队等各种

理由,未能使退费到位,也没有明确给出具体的退费时间,她希望相关部门的介入下,使公司方尽快退款。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员很快就与公司相关负责人取得联系,并确认确有其事。消保委工作人员指出,既然已经同意退费,就应该尽快退还给消费者,这样一拖再拖,确实让消费者对公司的信誉大打折扣,希望能换位思考,妥善解决纠纷,公司相关负责人辩称,由于退款确实要走流程,需要一定的时间,对于给消费者带来的不便表示诚挚的歉意,他一定尽最大的努力,使退款尽快到位。5月10日,消保委工作人员在回访消费者时得知退款已经到位。(朱文梅 一稿)

## 天价修手机咋回事?

消费者李先生有一台iPhoneX手机,最近更新系统之后出现了自行关机现象,他就通过百度找到了一家位于石路的苹果售后进行维修。

前台工作人员将手机拿到店内检测后告诉他,是一种叫做BGA的零件出了问题,这个零件换一个需要898元,而且这种BGA在手机上有好几个,他们检测下来一共坏了4个BGA零件,维修费一共要4489元,李先生觉得简直是天价,但是无奈手机已被拆开,跑虎难下了,最后双方讨价还价,李先生支付了3591元。回家后,李先生拨打了苹果官方400咨询,结果被告知该售后不是他们的授权售后,李先生又自己上网查询,发现BGA只是一种普通元器件,李先生认为该售后工作人员误导自己认为BGA是重要零件,并且价格偏高,据此向区消保委投诉要求退还部分费用。

5月8日,双方过来进行了调解,据售后工作人员称,BGA是主板上的一个元器件,区消保委工作人员问既然不是四个元器件,为什么不直接更换主板,售后人员称更换主板需要5千多元,而李先生称当时他叮嘱售后人员,因为这个BGA价格昂贵,如果坏的多他就不修了,结果售后未经他同意就直接给他换了4个,至于李先生提出的冒充苹果售后,工作人员称他们没有自称过是官方售后,只是普通维修部,并且李先生的手机是国外购买的在国内也没有三包,即送到官方售后也是付费维修,鉴于无法取得苹果官方更换BGA零件的价格,消保委也无法判断该售后是否收费过高,但是售后亦承认他们未经同意就更换了4个BGA,最后经双方协商,该售后退还李先生维修费1000元,并且将当时更换下来的4个BGA零件还给李先生。(唐唯 一稿)

## 承诺不兑现生纠纷 消保委伸援手解决

3月22日,消费者张女士向苏州工业园区12315热线投诉称,2018年3月初,苏州工业园区奥体中心奥体健身馆销售员在明明知道6月30日开不了业的情况下,一直打着消费者办卡,并且说是很肯定能用上,包括游泳馆,她经不住销售员的不厌其烦的推销,就在4月22日刷卡4290元办了一张健身卡。

其后,开业延期,整改、转馆,退款要扣款,当时销售员承诺赠送品都不算数,12月初,她申请退款,店方敷衍了事一拖再拖,每次打电话或者上门交涉,只有一个答复:在帮她加急处理了,等老板批了,财务会统一退款给她,年前拖到了年后,3月初有110协调过,答应3月15日会处理好,给她退款,但是到了今天,还是没有有一个结果,希望监管部门能够管一管,替我们消费者讨回公道,要求店方全额退款。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员马上与店方负责人取得联系,核实相关情况,并严肃指出,依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定“经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的,应当全额退款并承担预付款的利息;已经消费的,应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费金额,予以退款并承担退款部分的利息。”消费者要求退还预付款是合理合法的,店方消极对待是十分不明智的做法,希望能尽快退款,妥善解决纠纷。店方负责人表示,他一定积极努力尽快帮助消费者退款到位。3月26日,消保委工作人员在回访消费者时得知退款已经收到。(朱文梅 一稿)

## 鱼香肉丝吃出石子 商家赔偿八百元



近日,崔先生在张家港市凤凰镇园张社区某餐馆吃饭,遇到了一件尴尬事儿。

鱼香肉丝是崔先生喜欢的一道菜,这道菜刚上桌,他就迫不及待地往嘴里塞了一大口,谁知一口咬下去,“咯嗒”一声,崔先生的牙被狠狠地咯了一下,牙龈也开始流血。经过清理,崔先生在食物残渣中发现了四颗被咬碎的疑似石子的异物,其中最大的一颗有黄豆那么大。崔先生当即找到了餐馆的经理讨说法,协商中,崔先生表示希望能够得到商家方面的道歉,并赔偿自己300元作为补偿,而餐馆经理则傲慢地表示“要么你拿两百元走人,要么你就报警”。崔先生十分气愤,返回住处拍摄了视频证据(最大的一颗异物已被餐馆拿走),随即向张家港市市场监督管理局凤凰分局进行了投诉。

崔先生表示,自己吃饭要求的是干净和舒服的环境,但现在食品里面出现异物,自己的权益受到了侵害,况且商家态度如此傲慢,赔偿事小,但必须要为这件事讨个说法。

该分局接到投诉后,立即对事件展开了调查,并组织餐馆老板与投诉当事人双方进行当面调解,根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》有关规定及双方当事人意愿,最终餐馆老板对崔先生当面表达了歉意,并赔偿崔先生800元得以圆满解决此纠纷。

食品安全无小事,市场监管部门提醒广大商家,餐饮单位应把好原料配送进货关、菜品清洗到位关、食品安全入口关,确保提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求,一旦造成伤害应承担相应的赔偿。广大消费者则应当场联系店家并充分保留现场证据,若造成误工费、护理费、交通费等相关损失,也可向商家索赔。如果双方协商无果,除了向市场监管部门、消费者权益保护委员会投诉,也可走司法程序将店方起诉至法院,来维护自己的合法权益。(王志中 一稿)

构筑消费平台

### 维护消费者权益 反映消费者呼声

# 欢迎订阅《消费者周刊》

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2019年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763

提供消费信息