

警惕：“套路装修”冷暖工程猫腻多

近期，昆山市市场监管局和昆山市消保委先后多次接到房屋水暖工程装修施工类投诉举报，主要涉及装修业主与承揽安装公司的矛盾纠纷，这些业主多已向承揽方支付了全款或95%以上的工程款（2万至30万多笔），但承揽公司在基础施工结束后，自称经营不善，无法提供服务，一再延误工期，甚至要求业主自补材料和设备费用，方能完成施工，严重违背约定。基础施工费用实际仅占全部费用的20%，若要继续必须自掏腰包，若不继续只能停工延误，其间双方的沟通多处于中断状态，这些情况既给装修业主身心财产带来损害，也极大影响装修行业的消费环境，亟待规范治理。

接报后，两部门在了解情况和收集证据后，进行了现场调解和立案调查，有别于其他

“套路装修”偷工减料、延误工期、偷梁换柱、合同陷阱和价格不透明等情况，执法人员发现此案的相关被投诉举报人均为水暖工程类安装公司，除了空调、地暖和水电管线外，不进行其他项目的承揽，属于专业公司，且实际签署施工合同的公司均为近两年设立。为查明施工质量和履约情况，执法人员重点对格式合同和施工材料进行了比对分析，管线施工材料经检查未发现异常，相应的合同文本也无明显不足，但付款方式要求业主在基础施工结束后付完尾款且未载明完工时限，引起了执法人员的注意。仔细梳理此类办件情况，这些承揽公司在基础施工时均能按时按点进行，且与业主顺畅沟通，结束后会第一时间向业主反馈情况，征求意见现场检查，请求支

付尾款。一旦尾款支付后，双方原有的沟通状况就会陡转急下，承揽公司实际已经不再施工，甚至无法联系，即便能够联系，也是告知经营不善，无力为继。一些业主通过报警和投诉举报维权，认为承揽公司存在诈骗行为和欺诈情况，但因存在基础施工完成情况，警方无法认定构成诈骗，另因施工时限未定，维权部门亦无法认定构成欺诈；另一些业主起诉承揽方合同违约，但后期赢了官司也输了时间，因有限公司责任有限，最终很难得到应有的赔偿，这些情况让装修业主进入投诉无果、维权无门的两难境地。

经过与装修业主、供货商和其他专业装修公司人员的广泛了解和调查，执法人员逐步梳理出一条水暖工程施工公司“套路装

修”的基本脉络，此类公司及相应关联公司涉嫌对众多装修业主进行合同欺诈，主要表现在“熟人引路巧布局、低价诱惑求签单和规避风险有施工”等三方面，存在一定的欺诈和诈骗属性，目前了解到的装修业主已有30余户之多，涉案金额在300万元以上。纵观此类施工情况，均采取“熟人介绍获取信任、实样展示提振信心、低价误导骗取定金、简单施工紧催尾款、谎称困难停止施工”等“五步走”路径，缜密闭环的手段发人深思。目前该案相关细节问题仍在深度调查中，发文目的旨在及早提醒广大市民在装饰装修中谨慎选择，也为后期的执法监管维权提供思路与参考。

（李永生 潘建 谭先）

培训不能参加 培训费该怎么退？

随着家长对孩子的未来发展前景越来越高，校外教育培训机构如雨后春笋般出现。随之而来的是教育培训机构消费纠纷频发，其中消费者遭遇退费难的问题屡见不鲜。

今年7月，张家港市市场监督管理局西城分局接到王先生投诉，反映某围棋培训机构不按《江苏省培训收费管理办法》的第十八条第三项“有下列情形之一的，培训单位应当按照下列规定予以退费：（三）授课课时在总课时一半（含一半）以内，培训人员提出退学的，培训单位应当退还一半培训费用；授课课时超过总课时一半的，培训人员提出退学的，扣除实际授课课时后退还费用”的规定给他退费。

分局工作人员接诉后，向双方核实了解相关情况，王先生因在某围棋培训机构给孩子报了3个月的课程，上了几节课后

由于个人原因不能继续上课，但培训机构以店堂公示中有三个月以内短期培训项目一经上课不予退费的内容，拒绝退费。

经分局工作人员深入调查，王先生在某围棋培训机构报名培训课程时，培训机构并未与王先生签订相关合同或协议，只出具了一张收取1500元培训费的收据。

分局工作人员在调解中明确指出，根据《江苏省培训收费行为规范》第九条第二项规定，培训对象提出退学的，培训机构应当按照培训合同的约定办理。培训合同没有约定或者约定不明确的，应当退还扣除实际发生费用的剩余费用。希望培训机构对照相关规定，能够妥善解决纠纷。

培训机构最终同意与王先生协调并退还剩余培训费用1100元。（黄韵平 蒋菊）

看电影起矛盾 看电影起矛盾

最近，消费者邹先生工作之余，想享受一下艺术生活。于是邹先生来到木渎金山路影城1号楼某影院，并且通过淘票票购买两张电影票。

由于是一部3D电影，现场工作人员随机派发3D眼镜进行观看。但是兴致勃勃的邹先生进入内场后，发现眼镜有质量问题，其中有一块镜片掉了。于是邹先生走出来要求更换，不料影院工作人员检查后，称是邹先生弄坏的，要求其赔偿。面对这种情况，邹先生觉得影院工作人员很武断，对此表示不满，要求查看监控证明，但是电影院内场设有安装监控，于是只能查看通道里面的监控。电影院工作人员查看后称，光线问题无法确认眼镜本身是坏的，在现场折腾了一个小时，电影也没看成。邹先生认为影院工作人员服务态度非常差，在纠纷过

消保委排纠纷

程中还有辱骂现象，因而要求退票。但影院工作人员称不能退票，只能更换场次，在问题得不到解决的情况下，邹先生通过投诉平台向吴中区消保委木渎分会投诉，希望相关部门介入处理退票。

影院看电影引发纠纷，那么纠纷怎样解决呢？接此投诉后，吴中消保委木渎分会与影城某影院的相关负责人缪经理联系。经过多次协调缪经理表示，由于电影院内场设有安装监控，不能说明消费者邹先生损坏眼镜，同意给投诉人退电影票。吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，投诉人邹先生表示，该影院已给其退票，已拿到退票款100元，一桩因电影眼镜引起的纠纷得到了解决。（吴士明 永康）

藤椒鸡腿堡没有鸡腿究竟有何猫腻？

近日，市民张先生向张家港市市场监督管理局凤凰分局投诉称，其在凤凰镇欧曼基餐厅依据点餐单，花18元购买了一份“藤椒鸡腿堡”套餐，但在食用过程中，发现这份标识所谓“藤椒鸡腿堡”的食品，里面根本没有鸡腿，取而代之的是鸡肉之类的替代品，张先生感到十分气愤。他认为，商家存在欺诈行为，而商家认为，商品的命名是由公司统一认定的，作为经营者的他们不存在欺诈行为，双方各执一词，不欢而散。协商无果后，张先生马上向市场监管部门进行了投诉。

分局工作人员接诉后，立即赶往现场，对该欧曼基餐厅进行现场核查，检查中发现，餐厅柜台展示栏中，确有标识为“藤

椒鸡腿堡”套餐的食品，同时在现场购买了标识为“藤椒鸡腿堡”和“香辣鸡腿堡”两份食品。经过询问商家、现场比对，确定“香辣鸡腿堡”是以鸡腿为原料制作而成，而“藤椒鸡腿堡”主要用藤椒肉排（鸡肉面粉混合半成品）制成，并没有鸡腿。

分局工作人员电话联系当事人张先生，询问他有没有其它的诉求？张先生表示，自己无赔偿要求，对分局能够雷厉风行地处理市民的诉求表示满意。

目前，该分局已对被投诉人经营中存在的相关违法行为进行立案，案件正在进一步调查处理中。（王志中 谭先）

健身私教课不宜购买太多课时

5月24日，消费者徐先生向苏州工业园区12315热线投诉称，2018年3月29日，他在乐体健身苏州奥体中心店办理了一张3年期的健身卡，11月店方开业，预告健身私教课，11月29日购买了50节私教课，价格15000元，至2019年5月23日共上了15节私教课。

因为奥体中心店未通过消防检查而停业，时间待定，让所有会员去乐体健身万科店练习。他认为，万科店场地小，又在奥体花园对面，自己在练习时，15次课换了3个教练，最后一名杜教练在4月24日让他加40节课，他由于还有30多

节课没有用完，怕频繁换教练，影响锻炼效果。杜教练承诺不会离职，一直会负责他的锻炼。他就再次购买了40节私教课，价格14000元。5月20日，杜教练说要离职。当即，他就向乐体健身有限公司要求退还私教课款项，至今没有工作人员前来和他协商相关事宜。他要求乐体健身在一个月内退还75节私教课费用，希望园区相关部门能够鼎力相助。

苏州工业园区消保委接诉后，工作人员与乐体健身相关负责人取得联系，核实相关情况，并明确指出，应该说，徐先生所付私教课费用是预付款，而且由于相关教练的言而无信和多次调换教练，导致消费者萌生退款意愿，根据实事求是的原则，建议前一次剩余35节课按每课300元退款，后40节课原价退款，希望通过友好协商妥善解决纠纷。双方在消保委工作人员的积极调解下，双方达成一致意见，商家同意退款。

近年来，健身行业产生的消费纠纷投诉呈上升趋势，已成为消费者投诉的“重灾区”。苏州工业园区消保委提醒消费者，要理性消费，轻易不要办理预付卡，特别是像健身房这样人员变动频繁的经营场所，在选择时尤其要注意。首先，要确认该店是否有一个稳定的工作团队；其次，办卡前要注意看经营者租赁场所的面积、装修、设施等，要查看其营业执照，尽量选择证照齐全、资质过硬、市场信誉度高、经营状况良好的健身房；第三，消费者要与健身房签订书面合同，明确约定服务内容、有效期限、退转卡条款、违约责任等，并且注意保存好书面合同以及转款记录、收据、发票等证据，便于日后维权。（朱雪梅 茜茜）

消费者退卡难题 消保委解难题

最近，吴中区消保委接到一件健身房换教练消费者要求退卡的投诉。投诉者是市民张先生，喜爱健身，他在吴中区某健身房办理了一张私教课健身卡，选定了一名教练专业“一对一”指导健身项目。张先生说，我上了几节一对一的私教课以后，原来教我的那位教练辞职了，商家在没有和我提前协商的情况下，私自更换了我的教练。“张先生表示不能接受，坚持如果不是原来的教练就不再继续健身，否则退卡。

对于换教练之事，该健身房认为哪位教练教得都一样好，要求张先生不要小题大做，继续健身，不干退费。双方协商不成后，张先生投诉到吴中区消保委。经工作人员沟通协调，双方达成共识，商家扣除上个教练的合理费用，把健身卡内余款退还给张先生。

健身房换教练，消费者能否退卡？吴中区消保委指出，根据《消法》第十六条规定：经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。“所以，消费者张先生的消费维权主张应该得到支持。”（吴中消 水康）



7月8日，消费者刘女士向苏州工业园区12315热线投诉称，她于7月4日至6日在大润发东环店购物，根据店方的海报和导购员的宣传，购物超过一定数额，手机扫码后可以获得红包16.88元，但是，实际扫码出来却是5.88元，而且扫之后没有领取红包，红包也没有到账。

她向服务台反映，他们说，红包已经被领取了，是系统问题，并且在24小时内到账，结果过了36小时也没有到账。她要求退货，店方不同意。她认为，店方宣传海报和导购员的告知与实际营销不符合，误导和欺骗了消费者，希望相关部门为她维权，并提供了7月4日至6日手机交易记录和扫到红包没领到红包的图片。

苏州工业园区消保委接诉后，工作人员向大润发东环店售后服务经理通报了消费者的诉求，并进一步核实情况，希望能够妥善解决纠纷。

售后服务经理声称，消费者反映的问题，经过仔细核实，确认是当天电脑系统故障引起的，希望消费者谅解，并向她表示深深的歉意，同意全额补偿红包16.88元。消费者对此结果表示满意，并对于消保委给予的帮助表示衷心感谢。（朱雪梅 茜茜）

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出