

美容美发店“跑路”数十万预付卡兑现成难题

如今,随着商业模式的转化,健身卡、洗车卡、理发卡等各式各样的预付卡出现在人们日常消费生活的方方面面,预付卡由于享受折扣、使用便捷等因素受到部分消费者的追捧。然而,这种新型的消费模式产生的消费侵权问题却日益增多。日前,常熟市市场监管局经开区分局处理了一起由预付卡消费引发的群体性投诉举报。

2019年春年刚过,一阵急促的铃声响起,投诉者在电话中焦急地说位于常熟市碧溪中路180号的富源美容美发店毫无征兆的关门了,老板联系不上,会员卡里的钱怎么办?消费者希望市场监管部门维权。

分局执法人员第一时间到现场检查,该店的确已是铁将军把门,人去楼空。现场还有群众围上来反映自己也有会员卡,眼看会员卡成了废卡,急的像热锅上的蚂蚁。分局执法中队迅速核实,经查,该店经营者顾某在未事先通知预付卡会员的前提下,擅自注销个体户营业执照并停业,其行为已涉嫌消费欺诈,分局立即对其进行立案调查。此时“富源”老板跑路的消息已在会员中传开了,分局先后接到来自12345、12315平台及来人、来电共30多起投诉,投诉金额共计45000余元。面对情绪激动的投诉者,调解人员耐心听取他们的诉求,逐一记录,请他们耐心等待处理结果。当时,经营者已

到昆山工作,几翻周折,约谈到了他,他表示由于富源美容美发南通总公司资金链出现问题,导致店铺关门,自己也有两个月没领到薪水了。消费者充值金都是南通总公司收取,大约有十万余元,他个人没有能力承担退款。

调解陷入僵局,难道建议消费者赶到市里,还是走司法途径来维护自身权益?但这样一来,消费者需要耗费大量的精力。经开区分局面对困难迎难而上,经过多方努力,最终联系上了富源美容美发南通总公司常熟地区负责人,他表示有人想接手该店继续经营,但需要时间处理,经开区分局消保人员代表消费者促成三方坐下来商讨。

经立案调查,经营者顾某的行为已构成了《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条第四款的规定,分局按有关法律规定对其做出了罚款10000元的处罚。经多次沟通协商,该店原址新开了常熟市碧溪新区星点美容美发店,承诺原“富源”的会员可以在该店正常使用会员卡。至此,这起投诉举报画上了圆满的句号。

预付卡消费引发的群体性投诉举报由于涉及广、影响大、易引发社会矛盾的特点,容易造成恶劣的社会影响。这起投诉最终得到解决,有效避免了群体性消费纠纷的升级、恶化,维护了消费市场的稳定,得到了消费者的高度好评。(姚维娅 肖莉)

旅行社发团人数不足无法成行如何赔偿?

在日常旅游中,经常出现因旅行社收客人数不足组不成团而无法成行,此时游客该如何索赔呢?谢先生一家就遇到了这样的扫兴事。

陆先生报名参加某旅行社的“峨眉山乐山6天游”旅游团,出团前一天,旅行社电话通知他:因人数不足无法出团,愿意全额退还团款,但不作其他赔偿。

谢先生对于旅行社的这个处理方案表示不满,双方无法达成一致意见。谢先生指出《旅游合同》中的退团条款载明:旅行社招徕旅游者组团旅游,因未达到约定的成团人数不能成团的,旅行社提前7天按

照出发日减去团费,合同通知到达日的自然日之差计算,下同)通知游客,游客既不同意转团又不同意延期出团的,旅行社不承担责任,可以解除合同,并向游客退还已收的全部团费;行程开始前6日到4日,支付旅游费用总额10%的违约金;行程开始前3日至1日,支付旅游费用总额15%的违约金;行程开始当日,支付旅游费用总额20%的违约金。如报名时间在出发前4日以内(含出发当天),通知取消行程的,应支付团费3%的违约金(提前通知另行约定除外)。”

旅行社则指出,在旅游合同最后附有

打印的补充条款”,载明:“如该团出发人数不足无法成团,我社提前2天(不含当天)通知客人,客人可选择改期或改线路或退还团费全额,不作任何赔偿。”

律师解答:本案中“补充条款”虽然是以补充条款的名义出现,但是其明显是占交易强势地位的旅行社单方面设定的,目的在于免除自身的责任,严重损害了旅游者的合法权益,属于不公平的免责格式条款,应当认定无效。因此,旅行社不应以“补充条款”侵害游客利益,而游客则理直气壮地按《旅游合同》向旅行社索赔。

(金星 左右)

承诺泡汤 舞蹈培训起纠纷

最近,消费者冯女士通过12345热线向吴中消保委木渎分会投诉。冯女士说她于2019年9月27号,在吴中区中山西路某舞蹈机构全国连锁吴中木渎分校报名参加舞蹈培训。该舞蹈机构称,培训结束后可上岗当舞蹈老师。

冯女士与该培训机构签订了7年培训合同,在其身无分文的情况下,培训机构向其推荐信贷款公司,办理了2000

元贷款来分期支付报名费。当时该培训机构承诺,给她找工作,让她在该机构上班发宣传单页,该机构支付其每月约2000元左右的工资,该工资可以支付其每月偿还贷款的月供。后来冯女士发现该机构当时宣称该贷款是零利率的,事后发现该贷款是有利息的,事实与宣传不符,该培训机构也未让她在该机构上班。冯女士认为机构没有经其同意办理

贷款不合理,承诺未兑现,现在无工作无法偿还每月的贷款月供,不想参加舞蹈培训。冯女士要求机构进行全额退款,但是培训机构该培训称无法接受其要求,不予退款。冯女士对此表示不满,向吴中消保委木渎分会投诉,望部门帮其与该培训机构协商全额退款。

接此投诉后,吴中消保委木渎分会约请双方在水渎分会见面协商。协商中,培训机构的负责人唐经理表示,冯女士当初来本培训机构要求学舞蹈时,表示其无培训费,培训机构给其

建议,如果确实想学,可向第三方金融机构贷款交培训费。培训机构给冯女士推荐了一家贷款公司“捷信贷款公司”,且捷信贷款公司来人与冯女士面谈,经冯女士确认后,并输入身份证号码及相关验证码,在冯女士手机上操作贷款,贷款下来后,冯女士再付款给培训机构的,所有一切均经冯女士确认后完成的,且双方当时签有正规合同,而且合同最后一条有约定“此费用收取后一律不予退还”,且有冯女士确认按手印。本公司未违反约定。冯女士的培训费用已交到总部去了,为了和谐的原则,减少冯女士的损失,唐经理同意向总部申请力争给冯女士退还60%左右的费用(约12000元左右),总部同意此申请,分部将此费用退还给冯女士,总部不同意此申请,则不能将此费用退还给冯女士,只能请冯女士通过法律途径解决。

冯女士最终表示,自己确实有过错,现在无工作无工资无法偿还贷款,生活都成问题了,当时,只是一时冲动,未考虑清楚,就盲目贷款,请唐经理帮忙尽量给予申请多退点款,并接受唐经理的处理方案。同时,分会工作人员也请唐经理多做做总部工作,帮帮冯女士,给冯女士申请下来退款,尽快就退款退还给冯女士,冯女士对分会工作人员热情帮助表示由衷感谢。

(吴士明 永康)



消保委妥善解决钢琴培训纠纷

7月23日,消费者陈女士向苏州工业园区12315热线投诉称,她于3月份用支付宝转账给琴王府钢琴培训机构学费,一共30个课时,没有签订纸质合同,当时机构方承诺可以无限次重复学习,在5月份时,任课老师辞职了,而且更换学习地点。

她学习了6个课时,现在向机构方提出退还剩余课时学费的要求时,机构方强调要按原无约课时数来计算,全然不顾课程表所列的课时以及她实际学习的课时;她提供了与琴王府钢琴培训机构相关负责人支付宝付款截图及从5月份至今所有微

信往来信息截图,希望在消保委的帮助下,能够维护自己的合法权益。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员联系双方核实情况后指出,双方没有签订合同,消费者作为弱势的一方,权益势必会受到不同程度的损害,现在双方可以就具体退款事宜进行进一步的协商沟通,妥善解决纠纷。

双方在消保委工作人员的主持下,进行了反复协商,最终达成一致意见,机构方同意扣除部分违约金后退款,消费者表示接受。

消保委资深人士提醒消费者,在报名参加钢琴培训学习之前,要货比三家,了解一下行情和价格;消费者要与培训机构签订培训协议,索要收费票据。培训协议应详细注明培训内容,课程设置,收费标准,特别是开班后是否还有另外收费、退学如何退费等内容,消费者要妥善保管协议及收费票据,以便发生纠纷后作为维权依据。消费者的合法权益受到侵害后,不要忍气吞声,要勇于维权,及时向有关政府部门申诉或向各级消保委投诉。

(朱雪梅 肖莉)

网购狂欢过后维权紧跟上

“双11”的购物热潮渐渐平息,数以万计的快递正在陆续由商家流入到消费者手中。这两天,有人收快递收到手软,有人在苦苦等待商品发货,一些人在享受优惠购物的同时,也有一些人遭遇了烦心事。

迟迟不发货,快递到手后发现破损……因为往年一些不愉快的购物经历,今年“双11”期间,也有一些市民选择旁观。我相信价格还会有优惠的时候,还是错过这个购物高峰吧。市民杨先生表示,要早享受到商家或平台提供的各种“满减优惠”、“限时抢购”等优惠,其实要花不少时间了解各种促销规则,加之这个时候商品到货比较慢,索性推迟了自己的购物计划。今年各大电商平台促销规则更加多样,从“红包补贴”、“限时特卖”到“直播带货”、“定金预售”,各种活动规则不尽相同,也都有一定的适用范围和条件。如果消费者没能详细了解各种规则,很容易因此发生消费纠纷。

日前,太仓市市场监管局也通过移动互联网渠道发布了消费警示,详细列举了消费者网购可能遇到的各种“套路”,提醒市民无论是实体店购物还是网上购物,都要保存好相关凭证,这是维权时最直接最有效的证据。该局消保科工作人员表示,市民网购时要注意保留促销活动细则、商品宣传图片、与网店的聊天记录、物流记录等网购交易信息,若遇到消费纠纷,可以拨打12315进行投诉和举报。

“双11”期间,该局加强专项监管,切实保护消费者合法权益。此前,执法人员联合公安部门,对位于沙溪利泰的皮鞋交易市场进行了突击检查,共查扣假冒品牌男鞋296双,进一步规范市场秩序,防止假冒伪劣商品流入市场。市场监管部门针对“双11”出现的消费纠纷,根据相应预案,严查各类违规行为,确保消费者的合法权益得到有效维护。(潘建斌 肖莉)

购汽车遭遇停业消保委帮助退款

最近,消费者张先生遇到一件烦恼事,事情是从买车开始的。由于生活需要,张先生想买一辆汽车,他在木渎镇珠江南路的某汽车店订购了一台JEP车,当场交了5000元定金及199元活动礼包费。在订购时该汽车店没有现车,张先生就等待汽车店到货通知,想有车到店后再去付全款提车,没想到该汽车店会关张。

时间过得飞快,转眼就是10月份了,张先生偶然听到某汽车店停业的消息。张先生还不太相信,就亲自去了解,到现场一看该店已经关门了。焦急的张先生联系销售,不料对方已经离职,并称10月1号以后该汽车4S店就不做了。消费者张先生联系不上商家,也无法要回自己缴纳的5000元定金及199元活动礼包费。无奈之下向吴中消保委木渎分会投诉,要求帮助退还定金和活动礼包费用。

汽车店突然关张,怎样帮助消费者退还定金和活动礼包费用呢?接此投诉后,吴中消保委木渎分会与该汽车4S店的管理方苏州市某汽车销售有限公司的负责人曹经理联系。木渎分会工作人员说明了情况,并出示了消费者张先生的购车证据。经过协调,曹经理同意给投诉人退5000元定金及199元活动礼包款,请投诉人带上相关凭证到公司办理退款手续。

分会工作人员将此情况告知投诉人,经过努力,消费者张先生终于要回了购车定金及活动礼包款,免受损失5199元。(吴士明 永康)

全国诚信维权单位
全国百强商场



《消费维权》特约刊出