

苏州市消保委召开消费者权益保护工作会议

2019年12月26日下午,苏州市人大常委会副主任、市消保委主任王鸿声在市人大机关召开座谈会,听取市消保委2019年工作汇报,重点研究2020年消费者权益保护工作。市人大常委会副秘书长徐海明参加座谈会。

座谈会上,市市场监管局副局长钱玲、

市消保委副主任、市市场监管局调研员陆志良汇报了有关工作情况。2019年,市消保委认真履行《消费者权益保护法》《江苏省消费者权益保护条例》等法律法规赋予的职责,树立消费者至上理念,开展了大量消费维权活动,受到了广泛好评。同时,市消保委近年来也积极践行社会主义核心价值观,将精神

文明创建与消费维权工作深度融合,荣获“2016-2018年度江苏省文明单位”称号。

王鸿声对市消保委2019年取得的成就予以充分肯定,希望2020年在抓好常规工作的基础上,要突出抓好老年人、青少年等重点群体的消费权益保护,定期发布维权信息;及早召开市消保委三届二次全委会,适

应机构改革的要求,继续完善消保委组织架构;完善“放心消费 共建美好生活”2020年苏州3·15纪念大会策划方案,运用苏州消费维权案例,弘扬依法维权的价值追求,努力办出活动品牌影响力,推动形成安全放心的消费环境,为苏州经济社会高质量发展作出贡献。(朱佳亮)

暴力逼迫消费 黑理发店栽了?

专找学生群体下手,以暴力、威胁等手段逼迫消费,去年11月6日,昆山一理发“黑店”6名被告因涉嫌强迫交易罪,被昆山市人民法院一审判处五年至二年五个月不等有期徒刑,并处三万元至五千元不等的罚金。

2019年5月16日,昆山市人民检察院向昆山市人民法院提起公诉,指控被告人马甲、马乙、杨某轮、赵某、钱某、王某华犯强迫交易罪。昆山法院受理后适用简易程序,依法组成合议庭,公开开庭审理此案。

据了解,2018年7月至8月期间,被告人马甲以其成立的昆山某步美业理发

店、某造型理发店为依托,以非法获利为目的,指使、纠集被告人马乙、杨某轮、钱某、王某华、赵某、周某东(另案处理)在经营上述两家理发店的过程中,以外地来昆的未成年暑期学生工为主要作案对象,采用虚假宣传服务价格、未经顾客允许即向其提供服务或者利用价格不透明,在结账时虚增服务价格等手段,并通过露露纹身、围住被害人、营造紧张气氛、扬言带被害人去市区找老板等方式,先后强迫多人在上述两家店内消费,逐渐形成恶势力团伙。

在此期间,该恶势力团伙共强迫57名被害人在上述两家店内消费,其中在某步

美业理发店内强迫39名被害人共计消费人民币15362元,在某造型理发店内强迫18名被害人共计消费人民币7802元,对当地市场秩序造成严重威胁,造成了较为恶劣的社会影响。

为维护社会主义市场经济秩序,严惩不法分子,昆山市人民法院根据《中华人民共和国刑法》相关规定,判处马甲等6人犯强迫交易罪,判处有期徒刑五年至二年五个月不等有期徒刑,并处三万元至五千元不等的罚金。另案处理的周某东同样以强迫交易罪,判处有期徒刑二年六个月,并处罚金人民币一万元。(谢劲松 龙飞)

展车价格打折 服务岂能打折?

2019年12月12日,消费者黄先生致电相城区消保委和分会投诉称,2019年6月份,他花了30万余元,购买了一辆玛莎拉蒂汽车,现在才开了5个月,电瓶就坏了,无法行驶,商家却不同意走三包流程,让他自费修理。他认为商家的做法不合理,请求消保委帮其讨说法。

2019年12月13日,分会工作人员为了及时弄清原因,很快联系到商家售后经理核实情况。刘经理回复:黄先生不是直接在他们店内购买的,是在二手车网上购买的展车,当时明确告知此车生产日期是2016年。电瓶是个易损件,出现问题不好说,有可能是质量问题,有可能是亏电造成的。

分会工作人员询问消费者,他到底是哪里购买的?他承认开票方是另有商家。

分会工作人员向4S店提出建议,毕竟其购买的是新车,按照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》应该从购买之日起算,不应该从生产之日起算。虽然是以展车的价格购买,价格打折,服务不能打折。

经沟通,商家售后经理刘经理也表示,消费者虽然不是从他们4S店购买的,本着为消费者着想,其车毕竟是在他们店保养的,愿意为其向厂方申请,厂方也考虑到特殊情况,同意为消费者免费更换新电瓶,但是需要走流程,要等几天。

分会工作人员及时将此信息告知消费者,消费者对此结果表示接受,并衷心感谢消保委给予的帮助。(相元和 潇潇)

婴儿学游泳 退卡起纠纷

最近,消费者王女士碰到一件烦心事,她在吴中区木渎某游泳馆,办理了一张婴儿游泳卡,本来是想给婴儿锻炼身体增强体质的,却引起了纠纷。

事情缘起于王女士想让孩子学游泳,她听人介绍说婴儿学游泳好处很多,就在吴中区木渎某游泳馆办理了婴儿游泳卡(金卡),共计一年内50次的次卡,王女士当场实付2960元。王女士办卡后就带孩子去游泳,但没想到由于孩子太小,游泳时一直有哭闹的情况发生。王女士坚持带孩子游了几次,但孩子实在无法游泳。另外,现场孩子一哭闹后工作人员就置之不理了,去管理其他游泳的孩子了。在这种情况下,王女士觉得服务体验效果是很差的,于是和该游泳馆老板沟通,表示要退卡。

可事情并没有那么简单,该游泳馆老板的态度100%的强硬,说办理会员卡后无法退卡,王女士感到很理解,办理的婴儿游泳卡消费了9次,现在还剩下43次。碰到这种情况不是消费者无理由退卡,而且不能退卡这个情况在办理之前也没有任何工作人员告知,也没有签订任何协议或者合同。在协商无果的情况下,王女士向吴中消保委木渎分会投诉,希望相关市场监管部门工作人员能体谅并且关注老百姓,帮助退卡并且加快这件事情的处理速度,因为游泳卡时间期限为1年,过期要失效的。

接此投诉后,吴中消保委木渎分会立即与某游泳馆的管理方、木渎悠方商场的相关负责人吕经理联系。经过协调吕经理表示,已多次与鱼乐贝贝店协商、沟通,该店给出处理方案:1、投诉人可将此卡转给自己的朋友或亲戚使用,只需与本店沟通备案即可。2、投诉人要求退卡,但不是本店的会员,店里同意给投诉人退卡,但要按非会员价即原价128元/次给予退款,投诉人已使用9次即1152元,扣掉此款1152元,退还投诉人1808元。(吴士明 永康)

购房贷款不成定金难拿回

2019年12月10日,一位外来务工人员郭先生来到太仓市消保委办公室,战战兢兢地向消保委工作人员诉说自己已在浏河镇购房交定金的经过情况。消保委工作人员安抚他的心情,让他稳定情绪,慢慢陈述。原来这位年轻人准备在浏河镇一楼盘买房,与开发商签订了订购协议,预付了5万元定金。当时,销售人员告诉他可以帮助办到贷款。结果,公积金、商业组合贷款无法贷,他要求开发商退还5万元定金,遭到开发商的拒绝。他到相关部门去投诉,处处碰壁。5万元对于他来讲要白辛苦一年,觉得很委屈。郭先生眼看5万元就要付诸东流,在万般无奈之下,他找到消保委寻求帮助。



消保委工作人员听了他的诉说后,也要同情他。在浏河市监分局的帮助下,找到开发商销售经理进一步了解情况。郭先生原来准备贷款120万元,38年分期还款,每月还款6700元;但是由于工资流水额度不够,不能办公积金贷款,只能商业贷款,这样影响他的生活,所以只能不买房子。

消保委工作人员希望开发商考虑到郭先生的实际情况,在外打工也不容易,出于人道主义,能够在扣除一部分合理费用的情况下,给予宽容,酌情退还一部分钱。销售经理在消保委工作人员晓之以情的循循善诱下,同意向领导汇报。开发商领导也很讲情理,同意一万元付相关费用后,退还郭先生4万元。

郭先生对此结果,感激不尽,他衷心感谢消保委给予的鼎力相助,特地赠送太仓市消保委上书“一心为公,秉公奉公”大红锦旗一面。(顾兴福 俞毓)

购买汽车起纠纷 消保委协调得赔款

最近,消费者程先生因为购买一辆二手车引起了纠纷,程先生多方奔走,向多个部门投诉,最后在吴中消保委及消保委木渎分会的帮助下,得到赔偿款4万元。

事情缘起于2019年3月,程先生因为生活需要,在二手车市场苏州某汽车服务有限公司,以258000元买了台二手车。付完款过户后,程先生就急忙就回了湖北老家(因岳父癌症去世)。等忙完家里事回到苏州,程先生发现合同当时没给,就联系公司要合同,该公司说已经给了,最后销售拍了张合同照片给程先生。4月底程先生对汽车的各项功能去摸索,发现安吉星上有个碰撞记录,开始对车辆产生了怀疑。

通过保险公司程先生查到了在2018

年12月份,该车有过一次事故,保险理赔300654元(车在高速撞到隔离带,无人人员伤亡,车辆残值7.8万)。由于五一放假,销售等到了5月5号才去公司协商,接待处理的陈经理不同意赔偿,让程先生花钱买教训。程先生不满意,就通过12315平台向吴中消保委木渎分会投诉。在投诉处理过程中,由于当事双方对于和解存在分歧,经过协调当事双方无法达成协议,吴中消保委木渎分会终止调解处理。

在此情况下,程先生准备走法律途径解决问题,可合同中丙方没签字,法院以归属地不明确不受理。心有不甘的程先生开始了上访和投诉,先后投诉上访至司法局,信访局等部门。时间一天天过去了,事情也一天天拖下来了。无法可想的程先生再次

向吴中消保委及消保委木渎分会投诉。

再次接到投诉并受理的吴中消保委及木渎分会,约请双方于2019年12月26日下午13点至木渎分会再次见面协商。吴中消保委及木渎分会工作人员指出,这辆二手车确实出现了消费者程先生在购车中不了解的车况,当事方汽车服务有限公司有责任了解车况并向消费者说明,当事方汽车服务有限公司要切实维护消费者利益。经协商,该公司的负责人陈经理同意赔偿投诉人4万元人民币,并承担自购买之日起1年的质保(非人为)。投诉人程先生同意此方案,双方达成协议,投诉人当场确认收到该公司赔偿的4万元款,一桩因购买二手车引起的纠纷得到解决。(吴中消 永康)

合理合法维权 必须保留证据

近日,张家港市消保委西城分会接消费者x先生投诉称:去年上半年x先生在城区某光学眼镜店为其女儿配的眼镜存在左右镜片做成一顺的情况,认为影响了其女儿的视力,要求该光学眼镜店给予赔偿。

店方辩称,承认因员工操作失误,导致镜片错误配制,但不认可被投诉人女儿的视力下降等问题是由于其使用该店的眼镜造成的。

本次纠纷,双方争议的焦点除了赔偿数额外,主要还是集中在x先生女儿视力的下降是否是配戴该副眼镜引起的,当事人双方及分会工作人员也都分别咨询了医生、朋友、专家等行业相关人士,得到结

果均为该种情况很难鉴定。

因该关键证据难以取得,故双方各执一词,一时让调解陷入僵局,双方一度拒绝任何形式的对话和见面,经过分会工作人员分别与x先生及其家人,以及与店方负责人及其家人、员工多次反复沟通,最终双方达成和解。让分会工作人员欣慰的是,虽然调解过程比较艰辛,但最终当事人双方终于见面和解,并均对分会工作人员的工作给予了充分认可。

该分会针对本次纠纷,为了投诉人能充分维护自身合法权益,也为了店方合法合规经营,避免与消费者产生纠纷,分别对投诉人和店方提出诚恳建议:

消费者一定要保留好对自己有利的

所有证据,即使调解不成功,还能通过诉讼等司法途径维护自己的权益。俗话说“打官司就是打证据”,没有证据一切白搭。另外,在没有任何对自己有利证据的情况下,建议提出较为合理诉求,特别是提出的赔偿额度不能突破法律法规并要有相关证据支持。另外,在调解意向达成前尽量不要有过激行为,以免引起矛盾激化,不利于调解。

为了维护企业的良好形象和信誉,必须注重日常管理、加强制度建设、规范员工行为,一旦有纠纷要积极妥善处理,不要把“小事”拖成“大事”,造成不良社会影响。

(张西城 潇潇)

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《消费维权》特约刊出