网络生活服务类消费成吴中区投诉热点

在刚刚过去的2019年中，吴中区消保委紧紧围绕中消协年主题“信用让消费更放心”，强化履职尽职、努力为民维权、高效处理纠纷。一年来，消保委及各分会共受理消费者投诉3556件，已结3556件，结案率100%。为消费者免受损失1310.45万元，接待来电、来访咨询2300人次，在各类投诉中网络、生活服务类消费成为吴中区投诉热点。

吴中区消保委及各地分会处理的投诉中，网络环境欺诈多，远程消费陷阱多。网络购物、电视购物消费投诉越来越成为消保委遇到的普遍性投诉。主要问题有商品质量问题、实物与宣传不符、七天无理由退货难、优惠活动规则不明晰、售后服务得不到保障等问题，尤其是在“双11”时，部分商家承诺商品最低价后又降价，消费者要求补偿差价，商家以各种理由予以拒绝等现象频发。

吴中区消费者投诉中生活、社会服务类投诉问题多。生活、社会服务类投诉排在服务大类投诉的第一位。生活、社会服务类消费纠纷集中在餐饮、住宿服务和美容、美发行业预付卡消费领域，消费者反映主要问题有：消费者主动中止消费，退款难；经营者擅自变更预付费（卡）合同条约，拒不履行之前办卡时的约定；变更经营信息、搬迁、停业、装修不告知消费者，给消费者造成不便或损失；美容美发效果与宣传时差异大或产品不安全导致过敏或强制消费等。

2019年调解工作还有个显著特点是群体信访较多，吴中区消保委及各地分会调处了有关“天地和家装”投诉180余件。在房产投诉处理中，吴中区消保委联合住建局、信访局、资规局对吴中区的房地产、家装企业集体约谈，针对其房产投诉规模大、涉诉人员多、花费精力大的特点进行警告、提示，规范经营行为，进一步规范销售行为、不法行为。13次参加区政法委、信访局牵头召开天地和家公司装修纠纷事件、木渎镇香溢澜桥涉军房产和吴中万达房产销售等群体性上访事件处理工作，由于处置得力，受到区政府好评，也展示了消保委的良好形象。

（吴中消　永豪）

消保委成功调解汽车消费纠纷

随着汽车的普及，汽车消费的纠纷也随之增多，但汽车购买后出现问题想要退换，可不是一件容易的事。如果运气不好买到一辆问题车，就只能干瞪眼、认栽了吗？当然不。日前，张家港市消保委凤凰分会就成功调解一起汽车消费纠纷，帮助消费者全额退款退车。

近日，消费者王先生火气冲冲地找到张家港市消保委凤凰分会寻求帮助，据他介绍，他于一年前购买的一辆汽车反复出现发动机故障，维修多次后，该故障仍然存在，已经严重影响他日常出行。王先生多次要求商家退款退车，但商家只愿意修理，不同意退款，在沟通无果的情况下，王先生只能前来投诉。

根据王先生反映的情况，分会工作人员立即进行了调查，王先生于2018年11月29日与某汽车销售公司签订了订购合同，购买了一辆汽车，总价118000元，但是购车后不到一个月就发现发动机故障灯亮，后多次进行维修，每次都是刚修理完后行驶了一段时间，又重复出现同样的发动机故障。随后，凤凰分会工作人员在买卖双方都在场的情况下再次查看了发动机故障灯，确认该车辆目前仍处于故障状态，双方对此无异议，但对于是否立即退款退车依旧存在很大争议。经销商认为他们一直很积极的在帮助王先生进行修理，希望能再次协调汽车厂家进行一次维修，如果修不好再进行退款流程，这需要一个月以上的时间；而王先生则坚决不同意上述方案，因为这辆汽车屡屡发生故障，已经严重影响了他的工作和生活，甚至还引起了家庭矛盾，他希望能立即进行退款退车，并且要求补偿半年的误工费用。

由于双方分歧很大，为了避免矛盾激化，尽快帮助消费者挽回损失，分会通过采取面对面、背对背的方式，多次对双方进行法律法规宣讲，做思想工作，希望双方能够相互体谅。在分会工作人员反复调解沟通下，销售商最终和王先生达成了退款退车的决定，并考虑到王先生购买该辆车时进行了贷款，为了进一步弥补消费者的损失，销售公司最终给王先生退还了全部车款连同部分贷款利息共计122000元，双方签订了调解协议，并承诺尽快配合办理好车辆过户手续。该起纠纷最终得到了圆满解决，双方都对凤凰分会表达了谢意。（毛桥　婆婆）

预付式洗车起纠纷

近日，相城区消保委元和分会接到一起预付式洗车消费投诉，经调解，该消费者反映的问题得到了圆满解决，但还是要提醒广大消费者多留心此类消费问题。

在这起投诉中，消费者在某洗车店办了200元洗8次车的会员卡，消费者于前不久去洗车时，店员回复其剩余4次洗车服务已过期，但消费者表示在办理会员时并未被告知有效时间，消费者和商家僵持不下。无奈之下，该消费者向元和消保分会投诉求助。接到投诉后，分局立刻核实了投诉人反映的洗车店拒绝消费的情况，电话联系了消费者共同协商，最终双方达成一致，投诉人可以去商家用完剩余4次洗车服务。

相城区消保委元和分会提醒广大消费者注意，目前洗车行业预付费行为较为普遍，预付费消费虽然方便、优惠量大，但是在选择预付卡时要做到理性消费，根据自己实际情况选购预付卡，切忌贪图便宜，一次性交款投入太多；签订办卡合同时，不要轻信商家的口头承诺，服务约定要落实到书面合同上；办卡时勿忘索要发票、保留书面证据，以备发生消费纠纷时维权有据。

（朱佩琪　肖肃）

“挂羊头卖狗肉”房屋装修需谨慎

近日，消费者王先生在装修过程中就遇到了一些问题。王先生的新房正在装修中，他正在为安装铝合金门窗发愁。一天，张家港市塘桥镇某铜门厂推销员敲响了王先生家的大门，向其推销该厂A品牌铝合金门窗。一番说辞后，双方签订合同，王先生还支付了500元订金。

谁知，等到安装那天，王先生发现塘桥镇某铜门厂给其安装的并不是A品牌铝合金门窗，且经过A品牌铝合金代理商的鉴定进一步验证了王先生的判断。王先生想让该厂履行合同约定但是遭到拒绝，除非王先生增加价款。协商无果后，王先生到张家港市市场监督管理局塘桥分局寻求帮助。

分局调解人员接到投诉后，很快查清了上述事实。经调解员耐心疏导，最终双方达成调解协议：塘桥镇某铜门厂退还500元定金并赔偿500元违约金和200元误工费，王先生退还该厂铝合金门窗。王先生对调解结果表示满意。

消费者在采购家装建材商品时，应仔细阅览商家提供的合同，避免在履约过程中出现品牌替换、原料不符、货不对样、以次充好等问题；保管好买卖过程中构成的合同、报价清单、制造单、送货单等主要单据，在发现质量疑问而商家不予认可处理的情况下，可经过拍照、录像等方法将证据固定，必要时可向市场监管部门反映情况，依法维权。（杨健　肖肃）

早教费用引发的纠纷

近日，消费者肖先生到相城区消保委黄埭分会投诉称“他于2019年10月6日上午为小孩在春光路一家托管所交了3个月托管费3600元。肖先生称因其小孩生病只在里面托管了35天，由于生病无法继续托管，所以萌生了退款念头，就前往商家处要求退款，商家不同意退款，就到消保委寻求帮助，希望能够通过消保委调解，要求其退还剩余费用，妥善解决纠纷”。

分会工作人员接诉后，向肖先生详细了解情况，并第一时间到该所与负责人进行协调，经过进一步的协调沟通和耐心对说，最终该所同意退还2400元，扣除已托管费用1200元。分会工作人员与肖先生说明商家扣除1200元的理由和小孩无法继续托管是自身原因，肖先生当场同意工作人员的调解意见。该所负责人当场微信转账支付2400元，消费者满意并感谢消保委给予的帮助。

近年来，各种婴幼儿早教机构服务合同纠纷投诉量不断增加，有对早教服务不满、认为达不到承诺标准的，也有中途退课或未上够课时要求退费，却遭拒绝或刁难的等。消保委提醒人士建议家长在选择早教机构时，应通过教育行政主管部门网站进行早教机构的备案资质查询，不要盲目听信任意夸大的广告宣传，在签订早教培训服务合同时，根据自身经济状况理性将相关的约定写入合同条款，拒绝“霸王条款”。同时，教育行政主管部门应加强监管，建立相应的服务标准与规范，确立早教教师资质认定标准及早教机构的市场准入机制，制定早教服务标准合同，健全纠纷投诉处理机制。（朱佩琪　潘湘）

付款爽气　索回不易

2019年11月29日，消费者江女士怀抱幼儿，来到相城区消保委元和分会寻求帮助，欲投诉一家摄影店，预付款不肯退还的纠纷。在工作人员通过电话、上门、现场组织等多种形式协调，最终为其追回未拍摄费用6000元，其表示感谢并肯定工作人员付出的努力。

2019年10月27日，消费者江女士看到相城区某照相馆搞促销活动，因其爱子从出生后只要想拍照，就是在这家照相馆拍摄的，心想反正以后还要陆续拍照的，特别划算，决定预付购买未来5年的拍照服务，即8000元会员卡的套餐服务。因是多年的老客户，双方友好的达成一致：因在2017年，江女士已付1000元加300元的拍摄套餐还未使用，可以重新算入8000元的套餐里，只需要再付6700元。另外商家还赠送了付款68元，可享受获得豪华大礼包（有相册相框及滑板车等礼品）。江女士兴致勃勃地回去告诉老公，今天购买了拍摄优惠套餐，其老公一盆冷水浇过来“你二年前购买的套餐还没用掉，又买未来5年的消费，脑子怎么想的，照相馆开在那儿，想消费时再付款，随时随地可去消费呀，去退掉”。江女士一想也对，很是懊悔自己的冲动行为。第二天一早，速找到商家负责人要求解除约定。商家没有直接回复可否，只是建议让其可以转让或尽快的消费。可江女士铁了心要退，多次协商未果后，认为我在第一时间就告诉你不拍，你们也没有损失，怎么就不肯退呢。转眼一个月过去了，江女士眼看退款无望，抱着试试看的心态，2019年11月29日到相城区消保委元和分会请求帮助。

分会工作人员接诉后，随即联系商家，因电话是店员接的，称做不了主，要等老板从外地回来再说，等了一周没有回复。江女士告知工作人员，商家在故意拖延，这是被诉方一贯的作风。工作人员经向分管领导汇报，派人上门协调。店员称老板不在，无法调解。在向其说明情况后，员工现场向负责人请示，双方同意于2019年12月19日上午9点到元和分会办公室接受现场调解。2019年11月18日，双方有意愿上午10点就有时间来接受调解。在调解过程中，商家店长及法人陈述：消费者在购买此消费时，向其推销保险，因暂时不需要，所以她就要求退款。但是我的单子上写好不退不换的，我又不是不为其服务，她想违约是她的事，她可以去法院起诉我。

分会工作人员乘双方态度有所松动，乘热打铁，把双方的利与弊分析后，终于同意心平气和的协商，因消费者之前在2017年预订的1300元套餐，时间已久，商家不予退款，消费者继续去消费。2019年预付的6700元，商家扣除总公司七周年活动产生的相关费用700元，赠送的礼包不需要退还，当场退款6000元。（相元和　婆婆）

定制家具遇“坑”消保委助力维权

后现代装修时代，个性化的时尚家具定制已经成为了很多装修人士的首选。但与此同时，定制家具的工期无法按时交货，定制家具的附件品牌与约定不符，定制家具存在一些异常气味等等问题不断的困扰着当前消费人群。2019年10月，张家港市消保委开发区分会也受理了一桩定制类家具纠纷。

当事人李先生曾于2018年10月与张家港市某品牌定制家具代理商签订了一份总价15万元的全屋家具定制合同，合同约定30日内支付14万款项后，代理商于12月底完成所有的定制和安装业务。但是在后续安装过程中，代理商并没有在合同期限内完成，直到2019年5月份才大致的完成了基本安装，且有部分附件产品品牌与合同约定品牌不一致。李先生觉得代理商此举已侵犯了他的合法权益，于是向张家港市消保委开发区分会投诉，要求代理商就未按期完工和与合同约定不相符的安装方案两项侵权事项进行赔偿，并支付违约金。

分会工作人员调查后了解，消费者反映问题基本属实，由于商家当时设计出现了错误且随后该品牌代理商内部人员调整，导致工作衔接上出现了问题并延误了整个工期。同时，由于内部调整也造成了安装时某些附件品牌的错误。根据《消法》第十六条规定“经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，经营者向消费者提供商品或服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益”。分会工作人员认为，商家违反了双方的合同约定，侵犯了消费者的合法权益，需要承担全部责任。但是商家始终认为超期时间不算长，未对消费者造成多大损失；一些附件使用其他品牌与原品牌价格质量相仿，并非有意欺诈消费者，只同意按合同约定更换原品牌，但不接受对消费者做出赔偿。

分会工作人员在此情况下，在征求消费者同意下，建议律师介入，通过法律法规不断灌输，最后商家做出让步，双方协商一致。消费者接受商家目前家具安装现状，同时商家退还消费者8万元。（毛桥　苔苔）

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