吴中区消保委木渎分会帮维权消费者避损失一万三

近日，消费者岳女士通过12345热线向吴中消保委木渎分会投诉。岳女士称她和几个同学想提高业务水平，参加商业思维培训课。但没想到报名交费后，却遭到了纠纷。

事情发生在2019年11月7日，消费者岳女士在她处吴中区郭马广场开机路的某企业管理有限公司，报名参加前往北京开展商业思维培训课。岳女士以个人名义为十三个人交了商业思维培训费26000元（有银行卡转账至公司，有交易凭证）。当时已和该公司接洽的工作人员商谈过，先预交13个人的培训费，有可能这十三个人不能全去，去几个人计算几个人的培训费用，不去人的培训费再如数退还。商谈清楚后，该公司也表示同意。岳女士就向该公司交了13个人的培训费用26000元。

但因其它原因，岳女士申报的人员中，最后只能5人前往进行培训学习，其它8人去不了了。岳女士在第一时间，与当时接洽的工作人员商谈退还8人的培训费用。联系该工作人员后，该工作人员称5-7天会将8人的培训费用退回至原卡上，但是已过5-7天，岳女士查询原卡并未收到该公司退还的培训费用，再联系该工作人员，该工作人员不予理会。岳女士对此表示不满，交钱的时候全部都答应清楚的，退款的时候不予理会，对于商家的这种不诚信行为，其表示失望，于是向吴中消保委木渎分会投诉，希望相关部门协调将剩余8人未前往培训的费用原快退还。

接此投诉后，吴中消保委木渎分会与该企业管理有限公司的相关负责人廖女士联系。木渎分会工作人员指出，要切实保障消费者权益，按照约定办事。经过协调廖女士表示，公司接洽投诉人的工作人员就是出了点事，中间与投诉人未沟通好，这是公司失职，现在本人将亲自尽快处理好此事。过后廖女士给木渎分会表示，已与投诉人联系沟通，双方已商谈好，扣除相关费用，将剩余款项约13800元左右退还给投诉人。并于2019年12月13日将该款退还到投诉人的原卡上了。对此，投诉人带来不满已向投诉人表示道歉意。（吴士明 永豪）

商品为什么不能七天无理由退货？

近日，消费者王女士向张家港市市场监督管理局东城分局投诉称，其在小区附近的化妆品店购买了一套价格几千元的护肤品，回家使用了三天后发现效果并不像商家宣传的那么好，想要退货，商家却不同意，王女士质疑：既在新规七天无理由退货，为什么我买的产品不能退？

分局工作人员接诉后，向王女士作出了解释，七天无理由退货，只适用于采用网络、电视、电话、邮购等方式销售的商品，像王女士这样在实体店内购买的商品，是不适用这条规定的。

分局工作人员通过向双方了解情况，发现商家在销售护肤品时，向王女士提供了一些试用装，并且口头承诺顾客如果使用后发现不适合自己的肤质，可以重换或退货。王女士使用的正是这些试用装，三天产品并未开封，包装完好，而王女士本人也同意承担部分退款的责任。考虑到这些商品并不影响二次销售，在工作人员的协调下，商家为王女士办理了退款退货。（朱琦洁 洪湘）

2000元奖金竟变成了100元？

“主播给小可爱们发起了个抽奖活动”、“微信群给小伙伴们发放福利了”……网络抽奖活动早已成为一些商家吸引人关注、增加粉丝的手段。这种的抽奖活动会不会存在问题？近日，张家港市市场监督管理局东城分局就接到了一起“微信抽奖”投诉。

“我中了2000元，怎么变成了100元？”2019年9月23日上午，参加了某公众号发起的抽奖活动，标题写着“虞县：厉害哥送给20位江阴小可爱2000元×20”，本想看试试的心情却“人品爆发”中奖了！然而兑奖的时候上却变成了，虞县只有100元，不是写着2000元吗？气愤的上将该商公司投诉抽奖的行为举报至张家港市市场监督管理局东城分局。

该分局接诉后，快速人员联系了该微信公众号的“厉害哥”，该公众号的运营公司负责人解释称，“公司实际是给20名中奖人员发放总额为2000的奖金，‘厉害哥送给20位江阴小可爱2000元’是抽奖标题，‘×20’是微信小程序输入中奖份数后自动生成”，同时也承认这次活动是为了增强粉丝，故意将标题取得诱人。然而，这种奖金金额不明确，标题有歧义的抽奖活动却诱导性式了不正当有奖销售的行为，目前案件正在进一步调查处理之中。

网络抽奖活动是网络时代催生的新型营销活动，一些网络商家为获得更大的影响力，经常会通过网络抽奖的方式来吸引人关注，其获利的核心竞争是影响力的大小。一些商家往往标题取得“吸众取宠”，兑现结果却“打折扣”。对此，市场监管部门提醒各大商家抽奖标题打得好，吸众取宠不能要，吸粉手段花样多，兑现承诺最重要！（黄蕾 齐岳）

新空调维修多次不成真伤心

寒冬腊月，空调、取暖器成了电器销售量的春秋榜，但随之而来的问题也不少。最近，张家港市市场监督管理局东分局接到好几起关于电器方面的投诉。

2019年6月份，张女士的新房刚刚装修好，为添置新的家具家电，她在铜单其电器经销店花了3万元购买了其品牌中央空调，安装好之后试了下制冷效果，当时没有发现问题。于是等到过年搬新家的时候再使用。元旦期间，张女士一家兴高采烈地搬到了新家，本来满怀欢喜想好好享受下空调带来的温暖，结果第一次使用就发现空调外机噪音很大，“嗡嗡”地总是响个不停，而且出现了不制冷的问题。随后，前来他们的售后人员称是四通阀的问题，表示换个零件就可以修好，但是经过修理后故障还是没解决。就这样，空调被前前后后修理了三次也没有查出导致空调不能正常运转的缘由。空调故障问题不但没有得到解决，而且商家的态度也是横经所可，张女士认为空调修了三次没有修好肯定存在质量问题要求更换新机，但商家一直推脱换新机需要放公司确认才能换，结果拖了好久，还说一直没有说法，于是张女士向市场监管部门投诉，要求维权。

分局工作人员接诉后，立即联系该商家并了解相关情况，并向商家讲解了《消费者权益保护法》和《部分商品修理、更换、退货责任规定》等相关的规定，最终在工作人员的耐心说服教育和反复协调下，商家为张女士更换了一台同品牌同型号同价格的全新空调机。张女士对调解结果表示满意。（承斌 洪湘）

消保委为消费者退还一万元

2019年10月11日，消费者王女士向太仓市消保委投诉称，她于2018年10月在太仓市某售楼处看房，看中此楼盘是学区房，小孩想去实验中学上学，所以要买此楼盘的房。

售楼处工作人员告知她房屋已经全部售完，但是有些房产中介手中有房，他说其房产中介有此楼盘的房，她就去某房产中介询问，果然有房，房产中介带她去看了房，并告知她，此套房是二手房，双方商定价格270万元，中介费18000元，房产中介与她签订了《房屋买卖合同》，房产中介说，房东是郑先生，以郑先生的名义将房卖给她，合同价格是270万元，她给郑先生5万元定金，后又给房产中介29.8万元。签完合同后，他们说，这个房子是二手房，但是还要签一手房的合同，到时还要去开发商那里签合同。当时，她社保缴纳时间还不够，一直等到2019年6月20日，她去开发商部里签订了《商品房买卖合同》，合同上的价格237万元。这时，她就觉不对劲，如果是二手房，为什么还要签订一手房合同？她发现是开发商与房产中介合作，事情一气，多要了她33万元。由于她向相关部门投诉处处理能，按着试试看的心态，寄着相关材料，前往消保委求助，要求房产中介退还多收的33万元。

太仓市消保委秘书长周丽开了消费者的陈述后，告诉消费者，让她详细核实情况，再召集相关当事人进行调解。

消保委工作人员了解到，这套房是2018年上半年开盘销售，被林先生摇中，出了十万元定金，没有过户，开发商也没有及时催款，就委托朋友郑先生将此套房推在房产中介部里，正好王女士需要此房，房产中介促成了这笔交易。

消保委工作人员为了找到林先生，费尽周折，打听到郑先生曾经在开发商部里做过业务员，经开发商销售经理的热心联系，终于找到了林先生。10月13日，消保委召集开发商销售经理、房产中介、房东林先生一起协商，开发商认为，中号者允许更名一次，他们没有违规行为，正常签订了《商品房买卖合同》；房产中介认为，他们只收了中介费，33万元交给了林先生；林先生认为，王女士也是转房产中介的，知道房子的大概情况，知道这个价格，合同双方的定已经签字确认，他二号称高键，33万元一分钱也不退，第一次协商就这样不欢而散。

消保委工作人员经过多方努力，第二次再约调解室，房东林先生进行电话协调，经过据理力争，反复协调，林先生在同意退还2,3000元的基础上，最后同意退还王女士一万元，一次性解决纠纷。（郑光锋 苗苗）

指纹锁之退货风波

近年来，指纹锁市场异常火爆，各类品牌款式的指纹锁，从几百到几千，应有尽有。指纹锁是的锁的升级过来的，其主要目的是在确保财产安全情况下，提高生活便利性，相对于机械锁而言，指纹锁技术含量更高。周丰镇陈女士刚上了年纪，老是健忘，于是乎女儿给她换指纹锁，这样出门就生怕了带钥匙也能进得了家门。于是，陈女士儿子花了1500元给老人买了拍指纹锁换在了老人家里。

就在前几日，陈女士在新闻里看到广东中山市发生了一起火灾，新闻里说由于大火导致指纹锁断电，一家人住外出时，打不开房门，外面的人也进不去，才导致他们死亡。这让陈女士感到后怕，思来想去，她找到卖指纹锁的店家，要求将这把指纹锁退还店家并退款。店家不同意，所以，陈女士来到张家港市市场监督管理局东分局进行投诉。

店方认为，锁已经安装到陈女士家中，产品本身没有质量问题，陈女士要求退货退款实在是难以接受，毕竟他们店不是七天无理由退货的商家店，怎么能说退就退，店主表示，该指纹锁配备了应急钥匙，通常指纹锁一般收集内部的电池或家里供电进行，当家里出现断电情况，指纹锁通过备用钥匙或内部电池也能打开，但陈女士认为，如果像新闻里那家人家发生火灾，家里断了电，指纹锁电路板断坏了，内部电池也没有用了，那外面的人无法打开房门救救里面的人，里面的人又因为被困无法及时开门，像她这种年年人更容易处于危险当中，她想都觉得后怕。所以，虽然她已安装了这把指纹锁，但也没用几天，反正不能再使用，她要买把普通的锁换上去，经分析调解，双方达成一致，陈女士支付店家拆装锁的人工费和指纹锁的折旧费，把指纹锁退还给店家，店家退款1000元给陈女士。

在此，市场监管部门提醒大家在选购商品时，一定要充分考虑并了解其性能，同时这类智能锁应选择口碑好的大品牌，并到信誉好的大型专卖店购买，购买时向商家索取发票等有效凭证，方便日后消费维权。（郑光锋 齐岳）

审慎付定金 避免惹纠纷

近日，相城区市场监管局一分局接到金女士通过12315平台的投诉。当事人在相城经济开发区澄阳路62号利家家具有限公司看中了一款家具，但当时想货比三家，并未选择直接购买，而业务人员称交付定金可以享受优惠价格，不买可以全额退还定金，当事人当时便交付了17500元定金。后来当事人在其他地方购买了家具，要求浙江利家家具全额退还定金，但是商家就一直找各种理由拖延时间不给退款。

分局工作人员接诉后，立即电话联系双方当事人核实情况。对于金女士的投诉内容，被投诉方利家家具负责人表示退款已经在审批，但是审批需要时间，并催促公司财务加快审批及打款，而金女士表示这只是商家的推诿之词。

电话联系调解无果后，分局工作人员要求双方当事人到分局办公室进行当面调解。经过耐心的沟通协调，被投诉方负责人同意由他个人垫付定金退款，并当场通过微信转账向金女士打款17500元整，金女士对协商调解结果表示非常满意。

几经波折，一分局人员通过电话联系、现场调解等途径有效地解决了商家与消费者之间产生的经济纠纷，缓和了双方矛盾，维护了消费者的合法权益。在此提醒消费者在支付定金前一定要多加考虑，并签订书面合同以保障自己权益。（朱保城 黄帆）

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