

# 因疫情取消婚礼 定金还能退吗?

在新型冠状肺炎疫情影响下，由于疫情的导致大规模的推行，婚嫁、婚庆行业也随之而来产生了不少关于退款、退定金方面的纠纷。最近，张家港市婚嫁的朱女士也因疫情取消婚礼退定金这事和婚庆公司起了纠纷，那她的定金能退吗?

家住张家港的朱女士打算在春节期间举办婚礼，于2019年12月15日在婚庆公司签订了婚庆服务，总金额13680元，支付了3680元定金，婚礼日期定在2月9日，但

没想到一场突如其来的疫情打乱了她的安排，不得不取消婚礼。于是她1月26日通知婚庆公司取消婚礼，但婚庆公司负责人称，公司已经提前准备了婚礼所需物资，并提供过婚礼相关的广告、视频等前期服务，付出一定人力物力，所以要求扣定金。双方各执不下，于是朱女士向张家港市市场监督管理局申请分案投诉，要求退款退还定金。

分案工作人员接报后，积极与双方沟通，先后听取了双方的陈述。

分案工作人员认为，由于疫情，为避免交叉感染，各地政府推行了延迟公共卫事事件一级响应，禁止参与聚集性活动，从而导致当事人签订合同目的无法实现，当事人可主张解除或者变更相关合同(如婚礼延期等)并要求退费，另外，依据《合同法》的有关规定，新型冠状病毒所引发的发生具有预见性，一般公民无法预见，不能避免并且不能克服，故本次疫情属于不可抗力，在这种情况下，无法归责于任何一方，消费者不应承担定金扣除

等违约责任。因此，商家对消费者因疫情取消或改期服务项目，在无法实际履行的情况下全额退还消费定金。对于实际发生的损失，要提供相关凭证，而消费者多解释多沟通，会更容易退费。

最终，在分案工作人员协调下，双方心平气和地达成了和解，婚庆公司同意在扣除部分前期费用后退还定金，朱女士对处理结果表示满意。

(朱文 采访)

## 七天无理由退换是指零距离购物

今年1月14日，消费者张先生致电苏州12345热线，反映在相城区某超市购买了一件小号的羽绒服244元，付款后发现实物一件重喜款，要求商家为其更换，商家不同意退换，但是有10元的差价，商家不同意退款。消费者不答应，认为更换是消费者的自由，多退少补很正常，既然你不退差价，我就要换件也不要了，商家没有答应他的要求，张先生来电求助，希望相关部门处理。

相城区消保委员和分会接诉后，联系双方进行协商。商家说：我的衣服已经给你，没有质量问题，是不可以退换的。消费者说：国家有规定七天无理由退换。分案工作人员向消费者耐心宣讲《消法》第二十五条：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。但是定制、鲜活易腐的、音像制品、报纸期刊等特殊外，消费者听了分案工作人员的解释，当即表示自己原来理解错了。

分案工作人员也向商家指出，既然消费者都没有说，是喜欢你的衣服，就10元的差价，成为商家不退钱，因金额并不低，要买下次生意，才能赔的长久。商家也意识到自己的服务不到位，愿意退还消费者2双袜子作为补偿。电话告知消费者商家的态度，消费者表示满意，这桩小纠纷得以圆满解决。

(魏兆和 采访)

## 订购的移门咋变了样?

近日，消费者刘先生通过12345热线，向吴中消保委大港分会投诉，刘先生称，由于家中装修，他在吴中吴中区富源路2999号荣发A区，向吴中移门苏州荣发移门订购了一套移门，并支付了金额2300元(支付定金1元，有支付凭证)，但没想到移门失去了原色。

纠纷发生在刘先生订完货后不久，商家送货上门，经收货后，移门的颜色与当时订购的移门完全不一样，尺寸也相差很多。刘先生于年后上店要求退货，商家也表示了自己的要求，是商家自己未约定的式样及尺寸制作，导致移门不能安装，被修理工，已给消费者带来损失。现在只是要求商家重做，并未有赔偿要求。

刘先生经过几次交涉，但商家不答应，只愿意修改。刘先生认为商家大言不惭，要求退货退款，可是该商家仍不同意，刘先生得不到解决，事情没有结果，于是刘先生向吴中消保委大港分会投诉，请有关部门协调，要求商家给予退货退款。

接此投诉后，吴中消保委大港分会向吴中移门移门的管理部门，索定量的相关负责人取得联系。分案工作人员指出，作为销售商家遵守承诺，商品售出后问题应该及时纠正处理，商家应为首善其务，要主动维护消费者权益。经沟通表示，商家已意识到自己的错误，已主动联系投诉人，并且投诉人进行了协商。

在吴中消保委大港分会的协调下，纠纷双方达成协议，商家将原来的门套颜色进行修改，修改后送货上门安装，商家愿意表示，投诉人有损失的1000元赔偿款付，商家只要投诉人付300元即可，可安装后，经投诉人验收合格后，投诉人将300元付清。为了节约消费者时间损失，商家及时上门改移门，拿回定金后立即进行修改，纠纷得到解决。

(吴士娟 采访)

## 按摩受伤引发纠纷 消保调解得赔偿

1月3日，消费者陆先生到相城区消保委大港分会投诉，他于2019年12月29日到观前街一尼浴池洗澡按摩，尼浴池技师在他不知情的情况下帮他按摩，按摩结束后回家睡觉，一觉醒来发现脖子不能动，立马去医院拍片检查，确诊为脖子扭伤，医生说是扭伤，尼浴池负责人不承认是技师的问题，不肯要求赔偿，尼浴池负责人寻求帮助，希望经过消保调解的调解，要求其赔偿医药费500元，医疗费和误工费。

分案工作人员接报后第一时间沟通和尼浴池负责人到分案当面进行调解。尼浴池负责人表示，陆先生无法提供证据证明脖子扭伤是技师操作不当造成的，拒绝赔偿医药费。双方均不能提供确凿的证据，只是各执一词，僵持不下。经分案工作人员的分析和对陆先生、尼浴池负责人当场沟通支付医药费280元医药费。双方均同意并感谢消保委给予的帮助。

(朱文 采访)

## 手机竟然换到非原装屏

如今，手机的使用频率越来越高，手机的不稳定环境和维修造成了许多手机用户的烦恼。但是，在手机维修过程中产生的问题也不少，特别是如何区分原装屏和非原装屏，成了令消费者头疼的问题。近日，张家港市市场监督管理局分案接到一起关于手机屏维修的投诉。

2019年12月，消费者李女士在手机屏维修店更换了手机屏，维修店给李女士更换了一个新的屏，收费800元，但使用半个月不到一个月，手机屏维修店出现屏幕黑屏现象，无法使用了，李女士要求商家更换新的屏，而商家认为屏是自己使用不当造成的，属退换货范畴，双方对此争议很大。李女士无奈之下找到吴中分案寻求帮助。

分案工作人员接报后，立即对该商家进行现场调查，检查中商家不能当场提供其销售的手机屏等配件的出厂合格证和相应供货台帐。

与此同时，李女士在vivo维修店手机维修中心进行了维修，中心很快换好了屏，李女士更换了手机屏，收费600元，并由中心鉴定，李女士之前的更换的手机屏属非原装屏。

分案工作人员组织双方进行了现场调解，并向商家讲解了《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。经经过工作人员耐心教育和反复协调下，商家向李女士退还了800元手机维修费并额外补偿200元，共计1000元，并对李女士进行了赔礼道歉，李女士对处理结果表示满意。同时，工作人员对该

商家进行了批评教育，教育商家诚信经营守法经营，服务好广大消费者。对于商家未能当场提供手机屏等配件合格证等相关凭证的情况，分案将继续跟进一步调查。(魏兆和 采访 魏娟)



## 网购家具需退货 运费提前来协商

最近，消费者张女士花448.98元在京城市购买了橱柜架子，她收到货时发现架子的材质非实木的，于是马上联系商家要求退货，并于第二天就花156元租了辆货车运给了商家，可当快递员到时就发现架子的地址不是张女士自己定的，张女士就联系快递员问其送货地址，可快递员表示不会承担责任，但是可以派人上门取货取回的架子。张女士就现在架子已经寄出退货也已支付，商家又说派人上门取货

用不取退货费，和运费不一致，于是通过12345热线投诉，要求商家提供详细地址并承担责任。

相城区消保分会接到投诉后，工作人员立即联系商家了解情况。

商家解释，自己的公司已经搬走了，现在正在和物流公司交涉中。

分案工作人员告知其不能因为公司搬走而不处理客户相关的投诉，通过和商家的协商沟通，最终商家同意退货并承担退

费，商家表示会給张女士提供正确详细的地址。近日，张女士满意，告知于运输问题已协商解决，并对分案工作人员表示感谢。

消保委提醒人士提醒消费者，网购家具时方便了自己，但是家具与现场、书籍等物品不同，因为家具的体积比较大，运费等成本，如遇到退货的问题，消费者一定要跟商家提前沟通好，以免产生不必要的麻烦。(朱文 采访)

## 问题车退换真不易 相城市监出面解难题

近日，相城区市场监管局通过昆山四桥的求助信了解到一起新车上路就熄火的问题，请求市场监管部门帮助解决。

投诉人张女士称，2019年11月4日她在某店买了一辆品牌2020款新车，在提车当天行驶在高速路上，汽车突然熄火不能启动，停在高速上，幸好当时车不多，不伤性命不说，请求相城区市场监管部门帮助解决。张女士称，该车熄火问题属实，但是可以派人上门取货取回的架子。张女士就现在架子已经寄出退货也已支付，商家又说派人上门取货

内部故障等款机油油桶，需要更换机油滤芯，也向厂家申请了退换车申请，但厂家的答复是按照《家用产品质量修理、更换、退货责任规定》的相关规定只能给换汽车，不同意退换。

在苏州市监工作人员多次调解后，经双方同意张女士将车停在相城区车管所，等待厂家派人来提车。张女士称，她提车后发现该车存在质量问题，要求厂家退换车，但厂家不同意，张女士无奈之下找到相城区市场监管局求助，市场监管局工作人员多次调解后，经双方同意张女士将车停在相城区车管所，等待厂家派人来提车。张女士称，她提车后发现该车存在质量问题，要求厂家退换车，但厂家不同意，张女士无奈之下找到相城区市场监管局求助，市场监管局工作人员多次调解后，经双方同意张女士将车停在相城区车管所，等待厂家派人来提车。

情况说明。经苏州市监工作人员多次调解，商家同意双方约好在12月7日到店将总的退车将车与客户进行交接，至检查结果出来，会第一时间反馈到相关部门。

12月10日，商家回电称，双方已达成协议，2020年1月2日，双方已达成如下协议：退款分两次，第一次15万已到账，第二次退款定于1月10日退款到账。至此，困扰张女士的不解努力下，经过多次调解，消费者成功退车。(朱文 采访)

全国诚信维权单位  
全国百强商场



昆山商厦  
《消费者权益》特约刊出