

常熟市消保委推出实体店无理由退货承诺制

近日，常熟市消保委琴川分处力配合推进“商品质量‘三新’”行动，提升经营者诚信经营水平，不断提升市场消费环境，持续激发市场主体消费潜力活力，在辖区内积极推进实体店购物无理由退货承诺。

商品无理由退货承诺制度。

分处工作人员通过实地走访琴江路时尚街、星光广场商圈，通过召募召集地和大润发商圈相关负责人，部署落实无理由退货承诺。

商场推广工作，介绍商家、消费者和管理方的主体责任，退货流程，退货流程等多方面内容。目前促物先行，涉及发动商户 150 家，各商家相关负责人纷纷表示会开展动员工

作，并及时上报进度，将无理由退货承诺制度推广工作落到实处，进一步构建舒心放心的消费购物环境，提升消费者消费信心。

(孙龙 齐伟)

羽绒服干洗变色 消保委调解获赔偿

近日，消费者李女士觉得把心爱的白色羽绒服，丢先干净，过于干净，于是就到附近某服饰店洗涤，商家收费 35 元，约定一周后取衣。

随后，当高高兴兴的李女士如约去取衣服，却发现衣服羽绒服变成黄色的，消费者百思不得其解。李女士追查起来，商家也承认出问题了。宋先生并应李女士的要求，然后就是各种解释，同情是无辜的；厂方没有回复等。5 月 11 日，消费者李女士再也等不下去了，实在是忍无可忍赶赴苏州

市 12315 投诉所，于先近半年了，可我的衣服变黄，商家一直推卸责任，导致消费者，求助消保委，能给出商定一个结果。

相城区消保委工作人员接诉后，随即联系商家核实情况：衣服确实属于干洗店染色的，因是灰色的，但没有能力染成黄色。请吴中区一家专业洗衣厂代为鉴定，鉴定还是染错了，商家承担起一方的责任，愿意接受消费者的调解。

5 月 14 日上午 10 点，消费者带来了洗衣凭证及付款收据，凭证显示，商家洗

衣工厂负责人表示：衣服洗的时候，可能穿的消费者在洗的时候，衣物染色，变色无关。

消保委工作人员分别就双方的调解工作，服饰店解读，洗涤本着本着解决的原则的态度，衣服不能恢复原样的颜色，这是顾客的诉求，商家要本着服务热情，承担责任。在以后的工作中，多接受教训，还勇于承担责任，如果事情不再发生，作为消费者，向对方提出质量不满意，心情可以理解，但是事情已经出了，消费者的损失，提出商家赔偿的最初诉求，商家赔偿消费者 700 元。(汤芙蓉 肖勤)

石子磕伤牙商家赔两百

吃零食还能磕伤牙齿？近日，王先生就遇到了一件倒霉事儿。

家住平顶山市南舞阳镇的王先生在一饭店里买了一包价值 10 元的豆面卷，可没想到，豆面卷咬了一口，牙齿咬到口中的“咯噔”一声，牙齿撞倒一包豆面卷，其中一颗牙齿受伤流血，他赶忙把口中豆面卷吐出来一看，发现居然是一颗颗豆粒大小的石子。王先生赶紧去牙科就诊，王医生表示，由于石子撞伤其摔倒牙齿的费用，遭到拒付，于

是向平顶山市市场监管局投诉并立案进行调查。

分局工作人员接诉后，立即开展调查，查明相关情况。工作人员认为，依据《消法》有关规定，“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求”。消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。作为该食品经营者，应当对其销售商品的质量负责，其

店内销售的食品含有害物质造成王先生人身伤害，应当承担相应的赔偿。希望双方妥善解决纠纷。

分局工作人员指出，因为生产者生产的豆面卷存在质量问题，所以店铺才赔偿消费者后，根据相关法律法规的规定，可以向生产者销售 200 元的赔偿款。最后经过分局工作人员耐心细心的调解，专卖店老板表示，愿意支付消费者 200 元的赔偿费。双方握手言和。(永康 肖勤)

电脑故障引发纠纷 市监部门协调解决

4 月 17 日，消费者陶女士向苏州市市场监管监督局投诉平台投诉称，她在 4 月 16 日在华联商厦一家通讯店购买手机，准备积分兑换 8000 多元，但是需要兑换后才能使用。她去兑换时，店员声称由于电脑系统出现问题兑换了不了。而且，她发现原本自己有 8000 多积分，现在只有 9000 多积分。店员告知她，等待几天电脑系统恢复后，再办理回现金，并且要在一个月内使用完，面对店员的说辞下

她拒绝接受。要求店家原价退回购积分。4 月 18 日，太仓市市场监管监督局接到投诉后转办给太仓市局，工作人员立即与商家、消费者联系，作进一步的了解核实情况，希望商家能够按照积分规则能解决客户投诉纠纷。

商家负责人表示，电脑系统已经修复，消费者的积分确实在消费者投诉时的 89 万多，而且已经按照消费者的要求办，妥善解决了纠纷，双方握手言和。(吴建平 吴静)

全国诚信维权单位
全国百强商场



《消费维权》特约刊出

中国电信

5G

全民升5G 畅享电信三千兆

3000兆

千兆5G + 千兆宽带 + 千兆WiFi

暖心服务在身边 免费测速惠全城



扫描二维码关注我们

个人客户

家庭客户