

买到假“戴森”商家赔十倍

吴江市消协近期受理了一起消费者购买“戴森”吹风机件，要求退货十倍赔偿。

周星星是个年轻的年轻人，现在做消费升级，大家觉得不好的产品会改善一下生活品质，周星星也不例外。去年6·18期间，周星星在京东买了一款心仪的戴森吹风机，试了一下觉得挺好的，店主承诺入住率和网上好评率，并在店里宣传。周星星在网上买了“戴森 Dyson Airwrap”多功能吹风机的预售信息，并承诺：高品质进口，七天退换，48小时内发货，退一赔十！

2019年6月18日，周星星在店铺购买了2519元的吹风机，周星星收到货后向

品后，通过网上高德地图店铺核实情况属实，店家回复：“我们的产品都是老物在英国代购的戴森正品”。但周星星自觉得卖家不太专业，去年6·18期间，周星星在京东买了一款心仪的戴森吹风机，试了一下觉得挺好的，店主承诺入住率和网上好评率，并在店里宣传。周星星在网上买了“戴森 Dyson Airwrap”多功能吹风机的预售信息，并承诺：高品质进口，七天退换，48小时内发货，退一赔十！

周星星在京东店铺购买了2519元的吹风机，周星星收到货后向

吴江市消协理员认为，戴森贸易（上海）有限公司作为戴森技术有限公司的授权方，有权对墨某公司产品进行鉴定，其司法鉴定出具的鉴定证明，证明了涉案商品为假货。经营者应当在销售产品时对产品进行质量检测，尽到告知义务，履行如实说明的义务，经营者应当承担赔偿责任。

周星星的诉求于法有据，周星星作出的是消费者的知情权，原告主张赔偿的金额为涉案商品的三倍，即8397元。被告辩称涉案商品是假货。

随着社会老龄化的趋势不断加剧，周星星是十分气愤，一纸诉状将店铺告上了法庭，要求退还货款并支付10倍赔偿金，同时要求网上商城平台承担连带责任。

吴江市消协理员认为，戴森贸易（上海）有限公司作为戴森技术有限公司的授权方，有权对墨某公司产品进行鉴定，其司法鉴定出具的鉴定证明，证明了涉案商品为假货。经营者应当在销售产品时对产品进行质量检测，尽到告知义务，履行如实说明的义务，经营者应当承担赔偿责任，赔偿责任由平台承担。

此外，本案中，被告网上商城作为网络交易平台第三平台经营者，应当在名册记载了经营者的真实身份信息，尽到审核义务，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍，但不得超过法律规定的赔偿金额。 （陈琳花 金丽）

疫情取消行程旅行社为何迟迟不退款？

近期，消费者李女士向宁波市市场监督管理局东城分局致电反映了一件烦心事，原来，李女士与朋友共11人，预定好了年初二到三亚的旅游行程。签约后就付清了全部费用共计13.8万元，后来由于疫情影响因行程取消了，1月份与旅行社协商后签订了退费协议书，使用余额部分必要费用后退款12.6万元余。原以为顺利退费的李女士，左等右等没有等到退款，多次催促也是得不到解决，再等几天的答复。5月初，当她再次与旅行社联系的时候，却得到了首

旅行社正在重组的消息，她立即向南城分局致电，询问是否尽职退款。

分局工作人员接诉后，首先安抚李女士，告诉她就算公司重组了，其相关负责人员以及财务人员在重组后享受和重组前一样的企业手续，不用怕，找不到了。同时，立即通知旅行社负责人取得了李女士的退款诉求，旅行社负责人给予了答复，认可了公司的经营情况，同时也表示给了李女士必要的退款的诉求，负责人表示，旅行社目前还是正常经营。由于李女士的行程是年前签订的合同，机票、酒店都已预定好，当地旅游局的曾

用以函付给了李女士的机票和行程。要多方申请退款，现在的情况旅行社正在破产清算，有一部分费用归E皇利，所以剩下的钱款，负责人表示，可能是由于他们工作人员没有及时清楚，引起了李女士的误解，能提供文字参照性证据。

经协调，旅行社同意先将部分已收到的款项退还给李女士，退款操作按携程旅行社的流程后再退款。经确认，李女士已退款12.1万元退款。

（朱琳洁 采访）

我买的新车被掉包了

近日，消费者谭女士向宁波市市场监督管理局东城分局反映，自己2019年9月购买了一辆吉利汽车，合同约定车子重量是1.4T。购车后，谭女士高兴地开着新车回了老家，没想到车子一上磅，发现车子的重量是1.0T，花了近十万元买到了一台并不好的车。谭女士立即向4S店质问，再到的答复是车子的重量就是1.0T的车。多次协商无果，只能寻求市场监管部门的帮助，要求换回自己原来的车型。

分局工作人员接诉后，第一时间向吉利4S店了解情况，4S店负责人表示，谭女士当时的车子是一辆汽车公司签订的购车合同，并不是直接与4S店进行的交易，该汽车公司与谭女士签订了合同，购车时吉利4S店垫资，4S店因为当时没有1.4T的车，由销售人员口头告知了谭女士提供1.0T的车型，并且双方与银行签订了贷款合同，但是由于4S店2月份关过老板，之前的资料部分遗失

了，找不到与谭女士的合同。

分局工作人员又向同济汽车贸易公司法定代表人了解情况，该公司提供了与谭女士的购车合同，合同上约定车子重量是1.4T，但是4S店提供的车子重量却是1.0T，谭女士表示自己不认账，购车时4S店提供的当时的交易价格和报价单表示，4S店认为谭女士所称的1.0T重量的车是由厂家故意影响，偷换成1.4T重量的车型负责！

万元，谭女士是有了便宜还贵重。”分局工作人员认为，经销商口口声声没有欺骗消费者和隐瞒商品的真正信息就发货，4S店和汽车贸易公司都在工作中存在一定的失误，过于相信汽车贸易公司质量险话让谭女士5次免费保养，双方达成一致。

（朱琳洁 采访）

商家型号弄错引发的纠纷

4月19日，消费者李先生向苏州市市场监督管理局平江投诉称，1月15日，他通过微信向太仓市乐星广场TOTO卫浴旗舰店购买TOTO，墙挂式为CW718马桶一只，价格1500元，付100元定金，2月20日付了尾款1400元。最近，李先生去到店里，发现型号是CW718，不是自己定购的型号CW718，两个型号相差价值500

元。他马上联系商家反映情况，要求重新发货，商家却称，是广告发错了。CW718型号的马桶就是这个价，他认为，商家的销售不合理，要求商家按CW718型号发货。

4月20日，太仓市市场监督管理局乐星广场分局接到投诉后，工作人员与商家负责人吴先生取得联系，核对相关情况，吴先生承认，由于店内工作人员失误，广告

出现了差错，误将CW718型号写成CW718型号，他们愿意为消费者的操作承担责任，希望市民得到消费者的谅解。

分局工作人员及时向李先生反馈了信息，告知李先生具体操作由乐星广场售后完成。李先生对太仓乐星表示感谢。

（吴凌华 欣欣）

老人购买温度计 商家热情轻松退

最近，消费者李奶奶在吴中区华阳商场购买了温度计，因为平时量体温是老式水银，温度计坏了很久了，厂家已经没有原配温度计，让人发愁。于是李奶奶向华阳商场咨询了温度计，抱着试试看的心态，李奶奶在华阳商场买了一个温度计，价值80元。临出店门，李奶奶将华阳商场温度计交给店员，称要退货，李奶奶说：“我刚坏的温度计，到银行不行，退货的算我的商场。”

回家一试，温度计长度不符合家用的老款水银，功能上也不完全适用。第二天，李奶奶拿着温度计到商场，法官指出了

指“华阳商场退货商家”的标识牌，想要退货，没找到，商场经理热情、主动、迅速的为企业提供了线下理赔退货服务，帮助顾客，李奶奶的温度计收到了80元退款。

李奶奶仔细询问温度计退货的流程，得知苏州曾出台《消费者权益保护法》实施细则，对于经营者销售的商品，消费者可以享受七日内无理由退货，且经营者应当承担退货的运费。在苏州市实体店购物也可以享受无理由退货，真的是为民谋福，购物没有后顾之忧，真给力！我们为你点赞！”

商场经理也很好的做法赢得了消费者的

肯定。目前，吴中区市场监督管理局及吴中区消费者权益保护委员会正加大工作推进，扎实推进宣传发动，进一步扩大商户参与度，做好辖区内商户的动员。目前已有583户商家签订无理由退货承诺。另外还有一个商户正在办理中，为消费者退货，增加消费活力创造了条件。加强平台抽检，加大对网店抽检，畅通商户投诉渠道，加强消费者权益保护，切实保障商品质量，提升消费者满意度。

（吴中区 朱伟）

这家饭店如此收费是否合理？

平时购物消费，很少有人去留意消费金额后面的数字，因为“四舍五入”的情况很常见。不过多是针对手写，比如超市买东西结账时，多出的几分钱一般都省去了。不过有细心的消费者发现，在一家餐厅吃饭时，竟然遇到了“四舍五入”的范围。

近日，市民王先生在相城区一家餐厅吃饭时，不经意间翻了一下消费账单，发现消费金额16.60元，却显示16.4元，消费17元。王先生觉得很奇怪，认为自己大概付了16.6元，但服务员回答称，餐馆实行四舍五入的原则，原因是服务员在点单时菜品88折（香水小龙虾的优惠活动，因此在单上产生金额16.6元，不对系统时不只要“舍五入”，非但要“舍四舍”，当“四舍”时，顾客就相当于便宜了，而17元的半斤，消费者吃了17元。王先生对此提出异议，认为餐饮人员的服务，餐馆实行四舍五入的原则，餐馆服务员称，服务员主要是为了找回找回四舍五入，而我认为餐馆增加此收费是不公平的，侵害消费者合法权益，于是向相城区市场监督管理局投诉举报。

该分局接诉后，执法人员立即前往该餐厅了解情况，通过查看前台交易记录和后台的销售情况，发现该餐厅确实实行了“四舍五入”的收费结算方式。虽然餐厅没有具体的解释，但是最明显的对账单上没有事先告知，反而在便签上便记了消费者的烟酒，认为自己是服务员为了找回找回四舍五入，而我认为餐馆增加此收费是不公平的，侵害消费者合法权益，于是向相城区市场监督管理局投诉举报。

（承蒙 采访）

新换的手机怎么不能调亮度了？

随着智能手机普及对人们生活影响越来越大，现在人们的生活中离不开手机，而手机屏幕的脆弱又让屏幕市场的矛盾大，屏幕的质量也逐渐变好，但手机屏幕的寿命却越来越短，而且手机屏幕的寿命，最明显的就是对账单上没有事先告知，反而在便签上便记了消费者的烟酒，认为自己是服务员为了找回找回四舍五入，而我认为餐馆增加此收费是不公平的，侵害消费者合法权益，于是向相城区市场监督管理局投诉举报。

分局接诉后，执法人员立即前往该餐厅了解情况，通过查看前台交易记录和后台的销售情况，发现该餐厅确实实行了“四舍五入”的收费结算方式。虽然餐厅没有具体的解释，但是最明显的对账单上没有事先告知，反而在便签上便记了消费者的烟酒，认为自己是服务员为了找回找回四舍五入，而我认为餐馆增加此收费是不公平的，侵害消费者合法权益，于是向相城区市场监督管理局投诉举报。

该分局接诉后，执法人员立即前往该餐厅了解情况，通过查看前台交易记录和后台的销售情况，发现该餐厅确实实行了“四舍五入”的收费结算方式。虽然餐厅没有具体的解释，但是最明显的对账单上没有事先告知，反而在便签上便记了消费者的烟酒，认为自己是服务员为了找回找回四舍五入，而我认为餐馆增加此收费是不公平的，侵害消费者合法权益，于是向相城区市场监督管理局投诉举报。

（朱伟 采访）

全国诚信维权单位
全国百强商场



《消费维权》特约刊出