

# 张家港开发区关注民生维护消费者合法权益

近日，市民李先生到张家港市一家装饰市场选购了某品牌的乳胶漆共5万元。付款后，李先生发现所选乳胶漆与家中的装修风格不符，要求商家退货。

商场物管认为已经签订了家具购销合同，且已出单了，便向合同联系了厂家发货，要求消费者李先生承担3%的违约金。

李先生倍感委屈，觉得虽然自己有一定

过错，可以承担一定责任，但3%的违约金数额太高了。为此，双方争执不下。于是李先生向张家港市市场监督管理局开发区分局求助。

分局工作人员接诉后，和双方进行了沟通，了解到双方主要的争议焦点在违约金的数额。

最终，在调解员和商场方的努力下，李先生

和商家达成了调解协议，由李先生支付给商家4000元补偿商家损失，但是加收后期李先生需向商家补添油漆量，4000元还能退回。李先生对此结果表示十分满意。

今年年初，食药分局着力化解集中投诉举报499件，其中投诉230件，调解成功203件，调解成功率88.3%，有效杜绝了基层普通消费者纠纷及矛盾，让争议止于基层调解。同时，为

了更好发挥基层调解的作用，开发区分局还在辖区内设立了12个消费维权监督站，每个站点都配有专门调解人员负责调解，有利于及时解决纠纷，将矛盾化解在萌芽状态，有效减少司法部门的诉讼压力，更减少了当事人的讼累。

(朱海冬 黄勇)

## 订购移门引出的烦恼

最近，消费者顾先生通过12345热线反映，消费者在某品牌木业公司购买了乳胶漆，他在苏州吴中区星湖西路2999号华昌A馆二楼某装饰移门苏州旗舰店订购了一套移门，并支付了金额2500元，想不想要移门安装，却引来了不少麻烦。

顾先生订购了移门后不久，商家送货上门，装好后发现，移门与墙体当时订购的移门完全不一样。于是顾先生马上跟商家协商，商家也承认了是自己的问题，是商家自己生产的移门的款式及尺寸都错了。于是顾先生要求商家重新制作一套移门，但商家不同意顾先生的建议，只肯对原有的移门做些修改，将此移门改造成商家原来的样子及尺寸。

顾先生对比之后，认为本身就是商

家生产的，才导致移门的款式及尺寸制作，导致移门不能安装，商家停工，已造成消费者损失。现在本人只是要求商家重新制作，消费者对商家的要求，商家不接受，只要商家整改，商家才同意。但是商家还是消费者顾先生提供的退款道歉函要求，商家不同意，商家几次三番没有回复。

接到投诉后，吴中消保委多次与该装饰移门店店长沟通，了解到的情况是商家负责人是顾先生的亲戚，分公司工作人员指出，该装饰商品应由顾先生提供，商家同意调换几款移门并重新制作，但商家不同意顾先生的建议，只肯对原有的移门做些修改，将此移门改造成商家原来的样子及尺寸。

顾先生对比之后，认为本身就是商

立良好的形象，提高信誉度，累积良好的口碑。

经过协调，顾先生表示，商家已意识到自己的错误，已主动联系投诉人，并将投诉人进行了协商，目前双方已达成协议了。商家将原本的移门回店里进行修改，修改后，给予上门安装。投诉人顾先生的1000元尾款未付，商家只要投诉人付300元即可，每天晚上，他们人还愿意赔偿，然后投诉人将300元付清，在此过程中，商家来了一次移门拿回店进行修改。

得到商家的协调方案后，吴中消保委约谈商家负责人，商家负责人表示，投诉人顾先生表示，该店已与其协商好了，其同意此方案，对现在的处理方案表示满意，并向工作人员表示感谢。

(吴士明 永东)

## 健身房更换教练闹纠纷

近日，消费者黄女士向张家港市市场监督管理局开发区分局反映，自己联系了健身房的私教教练，上完一节课后，健身房通知她停课并由原来的教练换成另一教练继续上课，她拒绝安排另一教练，杨女士认为健身房擅自更换教练的行为不合理，要求退还剩余课时的课程费用，健身房辩称健身房的信誉高，擅自更换教练是不可能的，只能书面停课，协商未果，只能向市场监管部门寻求帮助。

分局工作人员接诉后，同健身房负责人了解情况，负责人解释，杨女士是消费者推荐的教练订了私教协议，由健身房指派了李教练给她提供了服务，现由于李教练辞职了，他们也找来另一名教练继续提供服务，现由另一名教练继续上课，当初签的协议上并没有说必须由同一教练不上课，所以健身房并不存违约行为。

杨女士则反映，健身房的教练是与健身房绑定的，但是健身房却是自己的私教教练，冲着这名教练才订的私教协议，现在健身房上了一节课，原教练就辞职了，她的健身情况也不了解，可以安排其他



自己的健身计划，现在更换了教练还要重新签合同，对健身房新的课程肯定会产生影响，达不到原来的预期目标，所以她才提出书面停课，她要退课。

分局工作人员查看了双方提供的

协议书等证明材料后，同健身房负责人解释，从健身房的健身房水平、教练教学年限、收费标准等方面进行了咨询交流，并且询问了教练的收费标准，让杨女士重新评估教练的性价比，双方达成了共识，确认不存在违约行为，但是杨女士仍

(朱海冬 钟洁)

## 说好的赠品咋就不翼而飞了

“是牛乳食品市场监督管理局接待我们，我们要办一家餐饮店，这家餐饮店能给你们的优惠……”

近日，张家港市市场监督管理局经济检查分局接到顾民先生的求助称，其通过APP点餐软件，在某餐饮店点了一份手抓饼+麻婆豆腐，在该饮品店的备注中备注“手+赠！份赠！份赠！赠品随机

送2样蔬菜”的红色字体描述。可是，当牛乳小哥将菜品送到顾先生手中时，只有一份麻辣烫和麻婆豆腐的2样蔬菜，赠的手+赠！份赠！份赠！是顾先生认为，店家欺骗消费者，于是就开了开头的第一幕。

分局执法人员接诉后，立即到店

内查看，店主解释是因为APP的备注说明操作失误，导致出现了错误广告。店主现场联系后台操作人员，后台改正后，随即联系牛先生予以核实，并履行了赠品的承诺。顾先生对店家的服务表示满意，并且赠送了奶茶也顺利履行，双方达成了共识。

(朱海冬 钟洁)

## 商家擅自更改会员卡使用规则合理吗？

近日，消费者牛先生向张家港市市场监督管理局经济检查分局反映，自己原本一直在小区附近的某快餐店用餐，办理了该快餐店的储值会员卡，该店每天都推出优惠菜品，可以刷会员卡付款，为方便享受了八折优惠，再购物时享受八折。

近期，该店停业后复工，他去就餐时发现广告牌，商家宣传因为疫情影响，只能暂停了原来的优惠活动，但是现在的消费凭证没有在店内进行公示告知，只是口头向消费者告知。

分局执法人员接诉后，同商家了解情况，商家宣传因为疫情影响，只能暂停了原来的优惠活动，但是现在的消费凭证没有在店内进行公示告知，只是口头向消费者告知。

商家的做法违反了消费者的知情权，是侵犯消费者的，消费者向监管部门产生了牢骚，应当在经营场所的醒目位置进行公示，让消费者能够知道口头告知，影响了消费者的自主选择。

(朱海冬 钟洁)

## 新车开了4天就漏水

近日，消费者黄女士向张家港市市场监督管理局经济检查分局反映，自己购买了某品牌的车辆，购车后第4天，晚上下了大雨，早上驾车的时候，发现自己的车尾部有了小水迹，王经理得知后，查看了车尾部，发现车尾部漏雨，雨水顺着裂缝流了进去，因为晚上没有及时发现，车子在雨水里泡了一整夜。黄女士向4S店反映了这个情况，4S店拿出有效的解决方案，车子开了几天就出现这种情况，让购车的消费者产生了不信任，寻求市场监管部门协调处理。

分局工作人员同4S店负责人了解情况，负责人表示以前前也没有碰到过这种情况，但是4S店在交付车辆的时候，雨刮器后支架又刮到了女士手上，现在双方无法确定责任，雨刮器到底是不是原本就坏了，还是在黄女士用车的过程中损坏的，从而指向公司拿出的解决方案就是为黄女士更换雨刮器。

黄女士表示，车子内部积水后不能保证是否对车辆产生了影响，万一后窗出现了什么问题，对行车安全会产生影响，不能接受该公司的解决方案，她想要一台新车。

分局工作人员同双方协调，根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，机动车维修企业、机动车生产者、销售者、消费者因修理、更换、退货发生纠纷的，消费者可以向消费者协会投诉，也可以向有关行政部门申诉。消费者向有关行政部门申诉的，有关行政部门应当自收到申诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者；超过七个工作日未予答复的，消费者可以向其上级机关或者同级人民政府申诉。

经协调，双方达成一致意见，4S店免费为黄女士更换雨刮器并消除前故障，并且为黄女士延长三半月保修。

(朱海冬 钟洁)

## 培训机构倒闭了，培训费怎么退？

近日，消费者黄女士、许女士等十多名家长向张家港市市场监督管理局经济检查分局反映，他们在某体育培训机构给孩子报名了篮球培训班，因为疫情期间一直没上课，直到7月份，其他的培训班都开始上课了，这家体育培训机构却迟迟没有消息，直到8月底才开始上课，消费者才意识到公司可能经营不下去，便向有关部门咨询，希望退还多少还要看具体情况，家长们只能向市场监管部门寻求帮助。

分局工作人员接诉后，立即联系了培训机构负责人，负责人表示，因为该机构的主要授课教师生病了，现在由于疫情的影响，外教在国外过来不了，课程无法正常开展下去，机构不能招新学员，资金压力大，只能先退款，但承诺一定会继续对现有学员的退费问题，着手“理赔”。

家长们反映，公司说是公司的事情，即消费者没有关系，消费者既交了学费，现在公司不能提供服务了，就应该退还消费者的学费。

分局工作人员向培训机构负责人解释道，现在因为机构的原因导致消费者无法提供服务，应该由机构作出书面赔礼道歉，减少消费者的损失，应对培训机构的违法行为进行处罚，收取行政罚款，从中寻找解脱的方式。如果只是向家长承诺以后会用学员作为补偿，不能谅解家长的焦虑情绪，对事情的协调不利。

经过多次协调，该培训机构解除了另外两家同学的培训协议，签订了新的协议，可以代替其中一家机构将剩余课程上完，不再收取费用。不愿意继续的家长，也可以签订退款协议，退还剩余课时的培训费。目前，双方对大部分学员的款项事宜达成了和解。

(朱海冬 钟洁)

全国诚信维权单位  
全国百强商场

