网络购物致纠纷 管辖法院如何定？

网络购物不合同成为许多人的消费方式。最近，苦主生纠纷，应该由何地的法院来管辖呢？近日，大连法院审结了一起网络购物合同纠纷的管辖异议案件，将案件移送到了被告住所地法院管辖。

住在大连的小覃在平品牌零食旗舰店购买了10袋零食大礼包，货款合计1586元。到货后，小覃发现该商品上未标注任何产品信息，不符合食品安全法的相关规定，属于不符合安全标准的食品。商家大连法院起诉，要求该品牌零食公司赔偿款1586元，并要求十倍赔偿15860元。

该品牌公司收到应诉通知后，在答辩期内向法院提交了管辖异议申请，认为本案应该由被告住所地法院来管辖。理由是淘宝用户小覃注册了平台会员并加入协议条款，其中《淘宝平台服务协议》第十条约定，“因使用淘宝平台服务所产生及淘宝平台服务有关的争议，由淘宝与您协商解决，协商不成时，任何一方均可向被告所在地人民法院提起诉讼。”该品牌公司认为本案应该移送到被告住所地法院管辖。

本案就法院组织了双方进行管辖异议听证。原告小覃表示对于被告作成的注册时弹出的条款，大多数用户并不会认真阅读，而是直接点击同意；且管辖条款夹杂其中，很容易被用户忽略。根据民事诉讼法司法解释第31条的规定，经营者使用格式条款与消费者订立管辖协议，未采取合理方式提请消费者注意的，消费者主张管辖协议无效的，人民法院应予支持。故原告小覃认为本案法院大连法院管辖，符合法律规定。

法院经审理认为：法院管辖案件应通行专属管辖、约定管辖、法定管辖的顺序。本案的争议焦点为协议管辖是否有效？为此法官当庭要求双方提示注册流程，注册时弹出框提示注册人管辖规定，充分理解《淘宝平台服务协议》，接受该平台服务协议的后“点击同意法律适用和管辖条款”，且以粗体下划线予以标识。法官认为平台采用的弹出框不粗体、不下划线的提示方式应认定为只采取普通方式提请消费者注意。原告小覃主张成为平台用户，视为认可其中的管辖约定，且该约定符合法律规定的要求。故裁定本案移送被告住所地人民法院管理。

（总晓晨 金刚）

消保委成功调解汽车故障投诉案

近日，某职业消保志愿川分会接到投诉人投诉，投诉其于2011年购买的品牌汽车在行驶过程中发生发动机严重故障，经至某维修店协商解决无法维修，后百行他修至某修4店进行检查修理。修4店告知汽车官方厂家直销，确认该车在厂家召回范围内享受免费更换发动机，但店方以厂家召回方案规定为由，将旧车发动机外的其他损坏部件及工时费应由消费者自行承担。由于双方在这一点上不能达成一致，导致维修事项陷于僵局，故手电投诉，希望寻求消费志愿的帮助。

分会工作人员接诉后，与投诉人一同来到4店进行现场检查情况，在确认厂方发动机召回维修清单及现场查看车辆状况后，分会工作人员希望双方本着合理诉求的态度，心平和气地协商处分成正一步行调解，使双方的纠纷正步得到化解。

在此情况下，分会工作人员就在有利时机，及时提出调解方案供双方参考：1、双方同意汽车在某修4店维修，免费更换发动机（按照厂方提供的维修配件范围）；2、涉及其他自行配件费用由投诉人确认签字后再维修；3、店方为消费者免除维修的检费为10000元，一次性解决纠纷。双方接受并同意。

（许靖 赵旭）

扫地机器人频出故障 市监调解以旧换新

6月25日，消费者林女士向苏州市市场监管投诉举报平台投诉称，她于1月13日在淘宝网社区某商店购买一台科沃斯DR-45扫地机器人，价格1699元。1月14日收到货，后在使用过程中，水箱出口出现堵口的现象，于2月28日更换过一台，3月25日，又因为水箱出口堵住了，再次更换水箱。到了6月份水箱又出现相同问题，再次更换水箱。此人为，产品本身存在质量问题，要求商家给予延期或者补偿更换其它型号的扫地机。

6月24日，吴江区市场监管局某分局接到转办单据，工作人员与苏州某清扫电子有限公司取得联系，了解该事情来龙去脉。公司负责人解释，消费者投诉的情况属实，他们愿意为消费者以旧换新，并答解决纠纷。

6月30日，该分局工作人员将此情况告知消费者：消费者表示满意此结论，双方达成和解。（朱晓芳 成成）

培训机构不开已交学费咋办？

日前，张家港市市场监管管理局千年分局接到消费者投诉称，8月份，她给自己的孩子在某教育培训机构报名补课英语培训班，报名费对应培训时长的长，补课费用共700元，但是该机构没有收到上课通知，期间校长上课时间不明后，前往培训班探查查，发现人去楼空，联系校长原取退款事宜无响应，希望寻到市场监管部门的帮助，早早拿回已付款项。

该分局接诉后，与培训机构负责人取得联系，核实相关情况。分局工作人员明确指出，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第三款：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当合理估价公开，明确经营，保障消费者的合法权益；不得实行公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”培训机构不开设课程，不提供相应的教学服务则不应该收取相应的学费。培训机构也应主动联系家长退回学费。

培训机构负责人解释，由于种种原因，培训机构经营维持下去，所以决定倒闭歇业了，至于该家长提交的学费，他们正在核对退款事宜。一旦会尽快退还。但对于给家长带来的麻烦表示不好意思。经过分局工作人员的积极沟通，培训机构负责人承诺当天就退家长700元学费，其后，分局工作人员在回访消费者时得知该家长已经收到退款。

（苏芳 清清）

商家应该为“消失”的窗户买单

近日，相城区消保志愿行分会通过全国12315平台接到投诉一起投诉，消费者投诉其于7月31日通过网络平台订购了相城区某康卡花园酒店产品双床房1间，入住后了发现其平台宣称为有窗户房，实际为无窗户，消费者表示，给当时就与前台服务员进行了交涉，但前台却置若罔闻，其负责人方下原出面解释，消费者希望通过消保志愿会的消费调解，维护自身合法权益。

接行分会接到投诉后，工作人员第一时间与酒店方取得电话联系，其负责人解释，产品实际房型符合宣称，所以是不需要的。在第三方平台发布商品信息时，需要备注是否有窗，可能由于酒店工作人员疏忽，才将无窗标注成调解为有窗。

8月14日，双方当事人到分会办公室进行沟通协商，分会工作人员明确指出，由于酒店工作人员的疏忽，造成了酒店存在过错，酒店应该为自己的过错买单，以及加强员工的责任性，希望双方能够通过进一步友好协商，妥善解决纠纷。

经过现场调解，酒店负责人以诚心诚意表示能够给予消费者合理有效的消费信息，确是存在过错，现场对投诉人此次下单的消费款项以赠送的方式，共原路退款消费者500元，一次性解决纠纷。

消费者对此结果表示理解，对于酒店负责人的诚意和赔偿表示接受，双方达成和解。（朱晓晨 清清）

超市购物拒给清单 责令赔礼道歉

最近，消费者高先生通过12345热线，向吴中消保志愿会投诉。高先生投诉称，他在金鹰超市门图路口某超市金鹰店购物消费了12.1元，有效期支付凭证，当时付完款后，收银员没有给其提供消费清单，高先生就收银员索要清单，但收银员却不给。

高先生称，当时超市收银员只顾着其他顾客收银，对其索要清单不理睬，且收银员态度恶劣。高先生对此不满，认为消费是有清单也不知道购买的商品与价钱是否一致，要求收银员多收了款都不知道，要让消费者明明白白，放心消费，在索要清单得到解决的情况下，高先生人为该超市不提供消费清单不合理。因吴中消保志愿会投诉，希望能可以协调高先生与超市金鹰店的消费纠纷以及其他消费者提供消费清单。

接此投诉后，吴中消保志愿会与华闻万家超市金鹰的相关负责人进行联系，并向其经理指出，作为大型超市，售卖服务方面要跟上，根据《消法》相关规定，要让消费者享有知情权，享有给出其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况。超市自事了，但给消费者带来了麻烦和困扰。经过协调，该经理表示，投诉人已经到本店服务，要解决问题，单一时间安排超市收银工作人员给投诉人打印消费清单，已将消费清单提供给投诉人了，此事导超市没有做好，我们一定会加强管理，保证下次不会再出现此情况。在吴中消保志愿会分会督促下，该经理本人亲自打电话给投诉人，就此事向投诉人陪礼道歉。

吴中消保志愿会工作人员联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人高先生表示，超市已给其礼赔了，已给其提供消费清单了。超市的客服经理已给其打电话，已向其表示诚恳道歉，并保证以后不会再出现此情况。高先生对解决方式表到非常满意。同时向工作人员表示感谢。

（吴士明 永康）

新车右大灯出故障引发纠纷

4月28日，消费者徐女士向苏州市市场监管投诉举报平台投诉称，她于4月26日在苏州某汽车销售服务有限公司（4S店）购了一辆奥迪Q3汽车，27日，她在行驶过程中发现右大灯不亮了，故障灯报警，马上联系销售人员投诉情况，销售人员答复此问题是小问题，维修重新启动就者开一段时间就好了，她马上告知销售人员，已经重试过了，还是不行。28日，她到某某市当地的奥迪4S店检测，确认大灯故障存在；立即联系某工4S店，店方给下出合理解释，并且称，在某某4S店维修了，以后只能转去那里维修。现在要求换工原奥迪4S店右大灯原先原厂全套配件换新并赔偿误工费，维修汽车期间的出行费和由此引起的一系列后续损失，请求消费者协调解决。

4月29日，吴江区市场监管局某分局接到转办单据，该投诉就转到吴江奥迪4S店负责人，工作人员同此沟通了消费者的诉求，希望能帮助其对消费者的诉求，双方根据原用汽车产品维修原则及责任规定，协商解决事宜，通过进一步协商，分歧解决纠纷。

吴江奥迪4S店负责人经过认真考虑后，表示并下决定在维修期间的重时间中存在疑惑，由此给消费者带来的不便快同徐女士表示诚恳的歉意，同意为消费者的奥迪Q3汽车右大灯更换原厂全套配件，并赔偿误工费，出行费300元，消费者对此结果表示接受。

（朱晓芳 清清）

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

消费者住店遭拒为哪般？

最近，消费者孙女士向吴中消费者权益保护分会投诉，她前往位于吴中区寺山路某原景酒店，购买了5号（支付宝支付2980元）酒店的入住券，并且购买后已在此酒店入住2次，但是该孙女士去酒店办理入住时，该酒店方表示她在其手持的入住券无法使用了。

孙女士表示，此入住券是酒店销售的，而且其也付了款，为什么不能入住，酒店方以下能给出合理的解释。孙女士对该酒店出不公平，自己出售的入住券却不给予使用表示不满。因吴中消保志愿会分会投诉，要求消保志愿酒店方给予合理的解释，并告知购买的入住券是否还可以使用。

接此投诉后，吴中消保志愿会与某寺山某原景酒店的负责人就经理联系，经过协调，该经理表示，没有给孙女士办理入住，是因为酒店方被一家旗下品牌给打订购一空，这时间酒店没有空房间，投诉人来酒店入住时，酒店前台服务员中就此事向投诉人解释清楚，现在该经理已经与投诉人联系，协商，与投诉人互加微信，投诉人再入住酒店时，可随时与该经理本人联系，酒店会给投诉人安排好住宿事，请投诉人放心使用手持的入住券。

问题的调解结束，吴中消保志愿会工作人员联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人孙女士感谢此方案，并表示只有该经理满意，以后入住时会提前与该经理联系。同时向分会工作人员表示感谢。

（吴士明 永康）