

苏州首批14家市级以上企业加入无理由退货承诺行列

9月14日，由苏州市质量发展委员会、苏州市市场监督管理局、苏州市消费者权益保护委员会主办的2020年苏州市质量月主题启动暨“助企人才·质量万里行”启动仪式在市市场监管局举行。苏州市副市长胡志豪出席活动，市市场监管局局长、党组书记李洪伟主持活动。

苏州14家质量管理水平以上的生产型企业承诺，在全国率先推行“厂长一体化”管理

由退货制度，在全国所有2672家店（其中苏州1084家）实行零售门店的商品均实行“7天无理由退货”，胡志豪副市长为14家企业庄严揭牌。

今年苏州全市开展线下购物无理由退货工作，在全国所有城市中第一个设立专项退货资金4000万，“品质生活”用于先行赔付，全国首创建立了“苏州智慧315”平台语音服务平台，现

已“线下购物线上退，本地消费异地退，跨馆先行退，消费争议调处退”。目前已签约36900家商户，进一步提升了南京的诚信经营水平，提振了消费信心。为苏州营造安心放心舒心的优质消费环境作出了重要贡献。

苏州首批14家承诺退货承诺生产企业详细名单：好孩子儿童用品有限公司、李克电器股份有限公司、江苏中南电缆有限公司、观

司、江苏省斯可馨家用纺织品有限公司、江苏小飞龙儿童用品有限公司、苏州市许多食品有限公司、苏州吉得利食品公司、苏州今麦健食品有限公司、真彩文具股份有限公司、恒源（苏州）食品科技股份有限公司、海通盈信投资（苏州）有限公司、苏州市凌云工贸有限公司、江苏美的青山电器股份有限公司、苏州市中南电缆有限公司、苏州世纪食品有限公司。
（肖海）

承诺不兑现 监管部门参与返款问题解决

6月4日，消费者肖先生向苏州市市场监管局投诉平台投诉称，他于去年5月初在新吴区乐购中心签订合同，合同规定打车费120元就可以享受每月的正常消费999元，该中心承认有此优惠，但是一直未实施该优惠。请求现在在市场监管部门的帮助下，要求中心为消费者退还正常消费999元。

6月5日，太仓市市场监管局城厢分局接到投诉后，工作人员就到该中心向负责人取得联系，核对相关情况，并明确指出，该高消费卡必须退还消费者，让他继续履行合同的合同义务；市场监管局执法人员表示，双方协商一致后，该中心同意在6月15日前将微信退款给消费者。
（吴进丰 成成）

消费者交的培训费能否退

最近，消费者顾女士向苏州市消保委大市分会投诉，顾女士反映，她报名参加苏州市大前京京公司的培训班取消了她的专业，于是顾女士就向培训机构索取退费凭证，但培训机构却说顾女士没有交过费用。

顾女士说，她报名时向培训机构并告知会参加培训班费用不可退，但机构却只收取了她的预付费800元，所以直接支付了金额3200元。直到7月1日，培训机构才发布了培训班的相关信息及退费说明，标注费用不可退。付款之后，没有签订任何合同，甚至没有退款及咨询到。

顾女士认为，自己是在不知情的情况下交纳的费用，培训机构没有告诉她他们所报的项目是“极客”，培训机构的大肆宣传专业课和职业课，误导了消费者，培训机构的工作人员帮助消费者办理退款手续，但培训机构没有提供相关帮助，希望全额退回费用。

接此投诉后，吴中消保委大市分会向培训机构的负责人顾女士了解，顾女士表示，培训机构及培训资料均交给代理人，是投资人通过代理人购买的苏大研究生专业课和职业课的专业课，不是本机构的老师，现已与投资人联系，协商，因培训机构已交给投资人，投资人已将培训资料退给顾女士，两次二次消费，已赔偿投资人费用扣除300元培训费，即扣除800元学费，剩余款项（约3000元）归顾女士。

（吴英明 永乐）

未成年人买手机 家长可以要求退货

近日，张家港市市场监管局大市分局接到市民邹先生投诉称，其儿子15岁未成年，于是在网上购买了一部价值1000元的手机。邹先生认为，商店不应出售手机给未成年人，要求退货退款。

调查人员了解到情况后向商店取证，根据《民法典》第十九条规定，八周岁以上的未成年人才限制民事行为能力人，未经成年人同意由其法定代理人或者监护人代为购买。商店承认自己确实在网上卖给了邹先生，15岁为限制民事行为能力人，其大额消费行为应由法定代理人同意、确认。在邹先生购买手机的儿子购买手机的情况下，商店应承担相应的民事责任，商店应当妥善解决。

商店负责人辩称，他们一定会进一步改善购物环境，社会一切商品是公平交易的，这是消费者的基本权利，消费者的身心健康，消费者的身心健康，表示诚信的需要，愿意退还800元货款，并赔偿400元医药费，一次性解决纠纷。
（周慧 宣宇）

商家出售劣质汽车贴膜引纠纷

近日，张家港市市场监管局南丰分局接到一起投诉称，消费者在南丰镇某汽修厂贴了汽车膜，没多久就起泡了，找到商家要求重新贴膜。

商家自称，自己的车膜平台正规厂家，不是自己的原因导致车膜起泡的，该店负责人表示，车膜贴膜在日常使用中，由于暴晒在空气中，接触水和灰尘，难免会产生气泡。如果消费者怀疑汽车膜有质量问题，要有相应的证据，并不同意消费者重新贴膜的要求。

消费者称，自己在贴膜时并不在这家汽修厂用的是每块100元的车膜，只是口头要求商家贴点好的膜，谁知道贴膜才十个月就出现了起泡的问题。最后在分局工作人员的调解下，商家退还了部分贴膜费用。

（薛晶晶 姚晓）



料理店发生疾病事件 商家退餐费又赔医药费

8月2日晚上，消费者胡先生请朋友4人在某快捷酒店料理店用餐，花费800元。其后脚疼，KTV唱歌，其中3人食用了啤酒。8月3日凌晨，4人出现腹痛、腹泻等症状，大便便血为样便，他们前往太仓市第一人民医院就诊。值班的护士1人给予药物治疗，其家人观察后出发，花费医药费400元。

因及时向太仓市市场监管局报告，太仓市市场监管局迅速组织食品安全事故应急小组赶赴现场进行调查，并出具调查报告，结论为一起原因不明的食源性疾病事件，消费者对诊疗过程比较满意，希望料理店方

事件，料理店方改善就餐环境。

胡先生向料理店索赔，要求料理店退还餐费和支付医药费。由于双方在赔偿金额上不能达成一致意见，故胡先生于8月8日清晨相关证据向太仓市消保委投诉，请求消费者协调予以帮助，以维护自己的合法权益。

消保委工作人员受理投诉后，召集双方进行调解，并严肃指出，这是一种典型的消费者维权事件，经营者因为原因不明的食源性疾病事件，依法承担法律责任。店方应向胡先生道歉，赔偿医药费，消费者对诊疗过程比较满意，希望料理店方

能积极改进为消费者提供更好的服务。

料理店负责人辩称，他们一定会进一步改善就餐环境，社会一切商品是公平交易的，这是消费者的基本权利，消费者的身心健康，表示诚信的需要，愿意退还800元餐费，并赔偿400元医药费，一次性解决纠纷。

（周慧 宣宇）

广告语引来纠纷谁之过？

5月6日，消费者孙小姐向苏州市市场监管局投诉平台投诉称，她在南洋广场老字号餐饮店吃了杯饮料，付款160元。店方宣传，周二会员日，8折消费。声称是自己会员卡会员后，而实际上消费满200元才能享受优惠，但是店方广告宣传并没有写当日进店不能享受优惠，需要消费者出示会员卡，并且履行经营者的告知义务，优惠店

的规则一定要面面俱到，让消费者一目了然，不产生歧义。

店方负责人辩称，他们的广告确实

存在瑕疵，一定会及时整改宣传牌上的内容，对于消费者带来的不必要的麻烦表示深深的歉意，并退还消费者12元，双方握手言和。

（吴进丰 姚晓）

经营者应该严格履行告知义务

8月12日，消费者李先生向苏州市市场监管局投诉平台投诉称，他于6月初在苏州工业园区乐购广场华联旗舰店购买了一部手机，当时店方工作人员向其宣传购买该手机并参加返还前两月免费使用，而10月份后由店方承担。没有享受到该优惠。其8月12日向乐购售后维修厅申请维修时，被告知已经欠费100多元，要维修首先要付维修费，维修费内含工时费，其他费用由店方承担，其余费用由消费者承担。

消费者认为，商家没有履行经营者的告知义务，列出了消费者的扣费项，对于商家促销活动的条款十分清晰，他此前向商家询问时，对方又称不收售后维修费。

店方负责人辩称，操作了解，操作消费者是一位新人入职的营业员，缺乏经验，没有将相关信息告知消费者。商店方面在售后服务方面存在不足，今后一定加强和提升营业员的服务意识。对于消费者带来的不便表示深深的歉意，并为消费者主动道歉，消费者表示接受并谅解，双方达成和解。

（朱立新 沈西）

全国诚信维权单位
全国百强商场



《消费维权》特约刊出