

吴中区多举措畅通消费者维权通道

近年来，吴中区坚持依法治宣传为抓手，以法律服务为支撑、多元纠纷解决为保障，不断畅通消费维权“绿色通道”，为群众营造安全放心的消费环境。今年来，吴中区调解组织成功调处消费纠纷163件，调解成功率98.6%。

吴中区在畅通消费者维权通道过程中，以预防为主、服务为本，营造民主消费环境。启动“3·15·消费者维权宣传周”“4·8司法日”“公共法律服务村行”等载体，组织律师、公证员、调解员、

普法志愿者等深入城乡开展消费者维权宣传，创新特点、调解难点和发展趋势，做到研判预警在先、源头化解在前。为了全面覆盖、均衡联动，打造多元服务体系。吴中区矛调中心畅通12348法律服务热线，规范接待公共法律服务平台运营，推出线上线下智慧法律服务平台，打造便捷高效的法律服务网格。借助律师团、巡回法庭的社会治理网格及调解组织网络，分级、分类进行纠纷排查调处；探索“警格+网格”双

网融合，及时甄别、快速分流消费等非警类共警情纠纷；依托网格化吹哨报到功能，根据事件责任清单，科学调度各职能部门联合调处消费纠纷。

吴中区消保委牵头会已受理调解消费纠纷1200余起，成功调处重大疑难消费纠纷50余起，未发生因调解不当导致纠纷激化事件。

(吴政 永康)

宠物店为猫洗澡死亡如何赔偿？

宠物是人们都爱的寄托，能有效满足人们的心灵需要。近年来，饲养宠物的人越来越多，也有越来越多的人选择带宠物前往宠物店享受诸如美容、洗澡、寄养等多种服务。可如果宠物在宠物店接受服务时死亡，该如何承担赔偿责任，又该如何界定宠物店的责任呢？最近，昆山法院审理了这样一起案件。

2020年3月11日下午，高女士将其饲养的2岁泰国短毛猫“小布什”交至某宠物店处洗澡，收费标准为120元/次。摄像头显示，下午约四点三十分时，宠物店店主杨先生在为宠物做吹风护理中，猫咪持续出现反抗、挣脱等激烈抗拒行为，直至出现卡顿情形。之后，杨先生将猫咪送至昆山市五山镇某宠物医院就诊，诊断为中暑，宠物猫于当天下午休克而亡。事发后，高女士因与杨先生关于赔偿事宜未达成一致意见，遂向昆山法院提起诉讼，要求被告杨先生赔偿各项费用4万余元。

在法庭上，被告高女士称，猫咪之所以死亡，是猫咪在洗澡时脖子被挂了一

半截，且宠物店在洗澡时抓错了尾巴，由此引起猫咪挣扎而诱发热射病死亡。杨先生对此辩认为，猫咪的死亡与做了绝育手术有关，由于多方面的因素，才导致宠物身体不适。作为美容机构而非兽医店，且刚做完绝育便帮猫咪洗了澡，杨先生还出示了美容师培训说明、员工被猫咬伤的照片及活动课照片，以证明宠物猫当日洗澡前的状况不好，情绪不稳定，将店员惊吓，而当时洗澡的误于是店员的，不会引起窒息。

对于宠物猫的价值，高女士介绍，她购买的幼崽在当时市价约2500元，优惠后实际花费1800元。高女士还出示了自养以来关于猫粮、洗澡、疫苗、用具、训练等物品和项目的开支明细，以此主张宠物猫死亡的财产损失为35044元。杨先生对此则不予以认同，他认为，同等品种宠物猫的购买成本为800元。事发时猫咪市场价格为1500元，一般饲养成本为350元/月，计算18个月共6300元。因双方就宠物猫价值存在较大分歧，昆山法院委托某评估机

会对宠物猫的价值进行评估，该机构出具《评估报告书》，认为宠物猫评估价值为41825元。

关于原告高女士主张的宠物猫财产损失金额，昆山法院综合考虑宠物猫价值为41825元，被告对此提出异议。经审查相关评估意见，法院认为，宠物店专业培训获得技能后的市场价格一般高于普通宠物，相关开销及增加值可计人财产损失。在本案中，被告是通过电话询问，得出宠物猫“经过专业培训会6项技能”及“训练费30000元”的结论，且原告高女士陈述，她没有将宠物猫送至专门机构进行培训。因此，法院参照《评估报告书》其他项因素的评估结论，结合审理期间走访昆山市场了解同等品种猫咪的市场价格，综合考虑宠物猫的品种、饲养情况后，酌情确定该宠物猫的财产价值为6000元。综上，法院认定，对于高女士的损失，由被告某宠物店赔偿财产损失6000元及评估费3000元。

(实习记者 王丹妮 肖佳)

消保委老娘舅热情为老人解难题

11月2日中午正值休息时间，消费者李先生等4位农村七旬老人（三男一女）敲开了大仓市消保委办公室的门，接待长周雁飞接待接待他们。老人们声称，他们于去年11月初在观看某电视台国际频道的节目后，看到其中一则旅游广告，内容为云南游，种类繁多，价格不但便宜而且还可以汽车从家门口直接到机场，使他们怦然心动，四人商量来商量去，最后分别于11月6日、8日、10日向北京市中国旅行社有限公司朝阳区四惠营业部每人付款旅游费898元、护照费98元，并且第二天就收到快递的《旅行社确认函》。

其后，由于受到新冠肺炎疫情影响，旅游业重创，只能延期到今年的10月1日出行。他们等到今年3月份，心里越不踏实，打电话给旅行社，没有人接听电话。4、5月份打

电话给旅行社，也不接听电话。使他们的心情更加焦虑不安，其中有一位老人家因生活困难，省吃俭用才拿出的近千元钱，本想开心地玩一玩，不料竟有这个样子。四位老人恳请消保委老娘舅为他们伸出援助之手，为他们真正做到游赏。

周雁飞耐心地听完老人们的讲述，推身老人身边，顾不得休息，就毫不犹豫拿起电话，拨通了消费者李先生的电话，给出解决方案：如果不愿意继续旅游的就安排日期出行，不原意的就退款。

李先生代表四位老人要求旅行社退款。双方经过进一步协商，达成一致意见：旅行社同意退还四位老人每人898元，一次性解决问题。11月5日，四位老人拿到了退款，衷心感谢消保委老娘舅的帮助相助，为他们解决了看似不可能解决的问题。

(顾兴华 徐俊)

人的电话。广告部负责人了解情况后，他第一时间也接到过类似情况的电话。该旅行社向社会承诺在他们电视台投放过广告，他无论如何一定要帮助解决问题。

11月4日，该旅行社社长负责人与消费者李先生通电话，给出解决方案：如果愿意继续旅游的就安排日期出行，不原意的就退款。

李先生代表四位老人要求旅行社退款。双方经过进一步协商，达成一致意见：旅行社同意退还四位老人每人898元，一次性解决问题。11月5日，四位老人拿到了退款，衷心感谢消保委老娘舅的帮助相助，为他们解决了看似不可能解决的问题。

楼梯窄无法搬运 吊装费该谁承担

近日，消费者王先生来电反映其于2019年12月8日在苏州某家具股份有限公司购买了一批家具，商家承诺入户安装。但在验收时发现有锯齿的地方需要锯掉，要求商家承担相应入户安装费用及维修费用共计1700元。

相城区市场监管局工作人员接诉后，立即与商家联系了解具体情况。商家解释称，家具在送货上门过程中，由于王先生家的楼梯和电梯都非常窄小，无法搬运，王先生自己叫了吊车，因此不肯承担吊车的费用。另外商家认为家具是在吊装过程中发生的碰壁，自己不应承担维修费用。且王先生没有通过售后维修而是自己找的师傅进行维修，维修费用明显偏高，因此商家不肯承担。

市监工作人员查看了销售合同，合同上明确规定商家向客户安装，工作人员遂与商家进行沟通，告知商家既然承诺了入户安装，就应该履行合约。王先生家的楼梯和电梯非常窄小，那商家就应当通过吊车等方式帮王先生将家具搬运到家里，而不应该是让王先生自己叫吊车，因此商家应当承担吊车的费用。但因吊车在吊装的过程中产生的碰壁现象应当由商家承担责任。但王先生不通过售后维修而是自己找的师傅维修，高出的费用应应当自己承担。后经市监工作人员耐心与商家协商，商家最终同意赔偿1000元，一次性解决纠纷。王先生对此结果表示接受。

加油有猫腻 市场监管来帮忙

近日，有消费者反映，在相城区黄埭高新区某加加油站加油时，加油枪加出了超出油箱容量的汽油，怀疑该加油站的加油枪有猫腻，遂向市场监管部门投诉。

相城区市场监管局八分局接到投诉后，高度重视，迅速联系苏州市计量检定所人员，对加油站油枪进行突击检查。执法人员来到现场后，检查了该加油站的正压信息。该加油站也按照每月对加油枪进行自查并做好记录。然而，由于计量检测人员和市场监管局执法人员测量值是否准确，在确保加油机显示屏“回零”情况下，执法人员拿起加油机的加油枪，将加量设置为20升成品油由人工称重刻度的体积金属计量桶内，根据油温和刻度量计算加油量。最后，检测人员以及执法人员现场打开加油机，检查加油机内调节阀、编码器等部位是否密封是否完整，是否在加油机计量腔内被拆卸，检查是否存在改动加油机计量主板、计量芯片或加装作弊装置等计量违法行为。

经查，加油机的实际加油量与偏差量在国家计量检定规程的允许偏差范围内。现场检查过程中，不时有加油的消费者走来，当执法人员计量时加油枪进行加油时进行检查的情况一致相符，表示此举很有必要，加油的时候也要更加小心。

那么，消费者反映的牛仔加机油会超出油箱容积的问题，又是怎么回事呢？大多数车主都会把油箱当成一个标准量具，这种认知存在误区。标准油箱一般是车辆加油量的80%到90%，这是因为要给油箱留一个安全空间。油本身自带油气，温度升高后会膨胀，加油时油箱内的油气达到一定密度后要释放压力，就会出现爆胎现象。如果没预留安全空间，天然气膨胀以后也会对车辆造成危险。

(朱佩琪 黄杭)

消费者买新衣 两天掉价1200元

日前，市民薛女士遇到了这么一件烦心事，购物的服饰店员承诺已是最低折扣，可是才两天时间，同一家店却推出了折扣力度更大的促销，才买两天的衣服就跌价了1200元。无奈之下，薛女士向吴中区消保委寻求解决办法。

薛女士说，事情发生在11月4日晚，她在吴中区某购物中心的一家服饰店内看到有促销活动，全场八八折。薛女士挑选了几件衣服但没有付款，她问店员，马上就要“双十一”了，还会比“八八折”更便宜吗？店员回答，不仅“双十一”期间保持这个折扣，网上和店铺保持同步，确保是最低价了。店员还告诉薛女士，从11月1日起，就一直是“八八折”，让薛女士放心购买。就在店员反复强调，薛女士立马付了3300多元买了5件衣服。

但薛女士没有想到买衣服后刚2天，她无意中发现，该店又推出新促销，同样的5件衣服掉价了1200元。薛女士心中不是滋味，在交涉无果的情况下，向吴中区消保委投诉。

吴中区消保委接到投诉后，立即与该服饰店联系了解情况。工作人员向该店负责人反映了消费者的质疑，并指出7天内无理由退货的制度。

市民薛女士的问题得到解决，在高兴的同时，十分感谢吴中区消保委工作人员热情帮助，特地赠送吴中区消保委“热情服务消费者”的锦旗表示感谢。

(吴中消 永康)



全国诚信维权单位
全国百强商场



《消费维权》特约刊出