

# 紧扣民生热点 加大服务力度

## 三季度,江阴消委会为消费者挽回经济损失160余万元



近日,江阴市民周女士在某金店为父亲购买了一条119克重的黄金项链,收到礼物的周爸爸很是开心,谁知刚戴了一个月,项链就发生了断裂,经过两次维修,项链一断再断。对此金店店员表示,这是由于千足金本身较软所致,可以更换项链,但是周女士要多支付近3000元的加工费。没有办法的周女士找到了江阴市消委会澄南分会申请调解,要求商家退换货处理。经消委会调解,双方达成一致,该金店负责人同意为周女士免费更换一条新项链。

在江阴,像周女士这样通过向消委会求助解决遇到的消费问题的例子还有很多很多,近年来,江阴市消委会紧扣百姓关注的热点问题,加大维权服务力度,今年三季度共接待来访和咨询10227人次,受理消费者投诉272件,解决271件,结案率达到99.6%,为消费者挽回经济损失160.24万元。

沈纯雅 胡姍姍

### 空调

#### 售后服务最让消费者头疼

三季度是空调销售旺季,销量暴涨,投诉量也随之激增。市民反映的问题集中在空调不制冷、异响等质量问题及售后服务不及时、不到位等情况。

去年3月,宋女士与某机电设备公司签订了购买三菱中央空调的合同,总价20万元,宋女士先行支付了18万元。双方约定在3月25日前将空调安装完毕,但是在装好内机后,商家却迟迟没有把外机装好。宋女士多次寻找商

家,可是直到8月1日,空调外机还是没有安装到位。宋女士要求商家马上安装好空调外机,并赔偿损失。经江阴市消委会要塞分会调解,双方达成一致协议:商家先行支付8万元履约保证金,并8月13日空调到货且验收完毕,方可退回保证金;此外,由于商家违约造成消费者的损失,商家向消费者支付违约金1.5万元,如果再次违约商家将放弃余款1.4万元,承担所有的违约责任。

### 手机

#### 低端机高端机,都不让人省心

今年三季度,江阴市通讯类产品的投诉比去年同期下降了29.3%,但仍是消费者投诉的焦点,投诉集中在手机质量和售后服务方面,且呈两极化趋势,即集中在低端手机及高端智能手机。

7月15日,消费者周先生在徐霞客镇一手机店购买了售价350元的某品牌手机一部,使用三天中断3次,第四天商家更换了一部手机,插卡后信息残缺,怀

疑手机质量有问题,要求退货。后经消委会徐霞客分会调解,商家作退货处理。

7月16日,张先生在长泾某电子商行买了一部售价3800元的苹果4S手机,使用过程中发现该手机已超过保修期,怀疑是翻新机,便要求商家退一赔一。江阴市消委会长泾分会组织了现场调解,最终商家一次性退回货款3800元,并赔偿消费者1200元。

### 维修

#### 家电和汽车,问题最为突出

和其他商品服务相比,今年三季度,江阴维修行业的投诉量大幅上升。投诉主要集中在家电维修和汽车维修等方面,其中尤以家电维修中出现的各类问题最为突出。

消费者苏先生家中滚筒洗衣机门出故障后,通过网络搜索了一家家电维修服务中心,维修人员为他更换了洗衣机门锁和电容,并收取了800元维修费,谁知之后苏先生发现洗衣机并没有修

好,再打维修电话就没人接听了,找到这家家电维修中心在网上登记的地址,才发现当地根本没有这个所谓的家电维修服务中心,调解人员拨通维修服务电话后,对方称自己是流动维修人员不接受消费调解,之后也不接电话了。调解人员与苏先生沟通,认为可能遇到了以维修为名的诈骗人员,最后苏先生只能自认倒霉,花20元换了个电容器才修好了洗衣机。

### 食宿

#### 卫生和收费,投诉明显增多

针对宾馆和酒店出现的餐具清洗不干净,使用收费消毒餐具,服务收费不合理等问题,三季度江阴食宿文化娱乐庆典投诉呈上升趋势。

9月3日,徐州市民王女士出差到江阴,入住南闸某酒店,谁知她进入房间掀开被褥时,却发现许多小虫子在蠕动。王女士立即向前台投诉要求更换房间,可前台服务员以同价位房间已满为由

拒绝调换。没办法,王女士只能补了50元差价入住豪华大床房。第二天,王女士向江阴市消委会南闸分会反映情况。分会工作人员认为,酒店床上出现虫子不符合相关卫生标准,酒店作为提供服务的经营者,应当按照国家规定或者与消费者的约定履行,理应为王女士免费换房,不得故意拖延或者无理拒绝。经南闸分会调解,商家退还了王女士50元。



宣传鉴别商品的知识 工商供图

### 案例

#### 订车遭遇“定金门”,消协调解拿回定金

近日,消费者司先生在某汽车公司看中了一辆汽车,并支付了1万元定金。但由于当时没有现车可以试驾,司先生跟汽车销售人员约定,如果试驾后汽车动力不足可以终止协议并退回定金。

过了半个多月,汽车公司通知司先生前去试驾。可在试驾过程中,司先生总感觉该车动力方面不尽如人意,无法满足他外出休闲、旅游的需要。于是,司先生跟销售人员协商,希望终止合同。当时销售人员表示,等公司领导审批后会退还定金。可是很多天过去了,司先生始终没有等到退还的定金,再向汽车销售人员询问,对方却用种种理由搪塞。非常生气的司先生来到江阴市消委会要塞分会投诉,要求公司兑现承诺,退还定金。

接诉后,要塞分会立即与双方当事人取得联系,并进行调查。经查,公司的销售人员确实在口头上和手机短信中承诺过司先生定金可退的情况。经调解,该公司如数退还了司先生的定金。

#### 美容院老板换了,充值卡的服务内容也变了

今年年中,周庄消委会接到4名消费者的投诉,反映周庄某美容美发店更换了老板,之前所办理的充值卡在这家店不能按照原来的折扣消费,还被要求限时消费,消费者认为这很不合理,寻求消委会调解。

针对此类预付费卡消费案例进行深入剖析后,周庄消委会对该美容美发店的新任老板进行了行政约谈。约谈过程中工作人员首先向当事人阐述了消费者一方的意见,然后向当事人阐述了社会上

预付费卡消费中存在的一些问题和隐患,以及相关格式合同的法律法规。最终,当事人履行了约谈时的承诺,消费卡按照原来的折扣使用,也不再限时消费。

#### 宾馆冰箱断电致药失效,消费者投诉获赔偿

日前,来江阴出差的外地消费者蒋女士通过“12315”电话投诉,反映自己在入住江阴某星级宾馆,由于服务人员疏忽导致她所带药物失效的情况。

原来,蒋女士所服药品需要冷藏,也要求了宾馆提供冰箱到房间为她冷藏药品,谁知服务人员疏忽没有把冰箱插头插在不断电的电源上,也未告知蒋女士电源情况。当蒋女士离开房间拿掉房卡后,就切断了电源,导致她放置在冰箱的价切1900元的药品因未冷藏而失效,这些药物的失效会影响蒋女士整个服药过程。因为是出差到江阴,蒋女士很快就要乘飞机离开,因此她要求尽快调解。

江阴市消委会澄北分会接到投诉后,立即派人至该酒店房间进行调查,消费者反映情况基本属实。经调解,双方达成一致意见,由酒店赔偿消费者1600元。

#### 轻信电视购物,遭遇问题手机

日前,家住江阴青阳镇的消费者肖先生通过电视购物买了两台手机,谁知收到手机后却发现手机品牌、外形和电视广告上的内容相去甚远。

手机是销售商通过快递送至肖先生手中的,当时他要求拆包验货,但是快递员坚持先付款再验货,肖先生无奈支付了600元,谁知他打开包裹后才发现货不对板,随之,肖先生提出退货并要求返还

600元购机款,遭到了快递员的拒绝。肖先生向江阴市消委会青阳分会进行了投诉。

在调解过程中,双方据理力争,互不相让。根据《消法》第二十二条规定,经营者以广告表明商品或者服务的质量状况,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。同时,根据邮政法相关规定,货到付款消费者可以拆包验货,先查看货物描述与购买货物有无差别等,再根据情况签单,如果与事实不符,可以拒签,要求退货。据此,青阳分会调解人员提出了由速递公司负责退货,肖某承担双向速递费的建议,得到了双方的认可。

#### “张单李买”闹纠纷,维权投诉获退款

消费者陆先生有一张农行信用卡,用这张信用卡每周四在澄江福地某餐厅刷卡消费可享受6折优惠。谁知某次周四买单时,陆先生却发现实际支付的价钱与按6折后计算的价钱不一致,服务员也没给出一个合理的解释,陆先生觉得很合理,认为商家用模糊概念的手段欺骗消费者,于是向消委会投诉。

接到投诉后,江阴市澄南分会工作人员立即开展了调查。经查,该餐厅在周四刷农行信用卡消费确实可享受6折优惠。出现错误的原因是陆先生买了别人的单,原来陆先生的桌号是12号,可在他买单前,原来8号桌的消费者错买了12号桌的单。之后陆先生买单时,服务员就误将其桌号当作8号桌结算了。由于8号桌消费金额多,所以陆先生误以为自己没享受到应有的优惠。最后查明,陆先生实际多付了三十多元。餐厅负责人在沟通后,退还给陆先生多付的钱款,陆先生表示理解和认可。



宣传消费安全信息