



江阴市消保委发布典型案例: 为市民撑起安全消费保护伞



诚信商家奖牌发放活动



广场维权宣传活动

2018年,江阴市消委会进行体制改革,成立江阴市消费者权益保护委员会。一年来,江阴市消保委积极履行消费者组织公益职责,增强大局意识和责任意识,把维护好广大消费者的合法权益作为消费维权工作发展的根本目的,充分发挥社会各界作用,健全企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治机制,全年共接待来访和咨询37690人次,受理消费者投诉1315件,解决1313件,结案率99.8%,为消费者挽回经济损失307.2万元。3月15日是国际消费者权益日,江阴市消保委发布典型案例,涉及预付卡、保健品、签订合同等。

朱鲸润

办卡后未激活,消费者要求退卡

消费者何先生于2018年3月15日在江阴某健身房办理了会员卡,当即充值了2000元,可是后来因个人原因,一直未去健身,该会员卡也一直未激活。3月29日,何先生尝试与健身房联系退卡,但健身房表示退卡需支付较高的违约费,何先生难以接受。

江阴市消保委工作人员了解相关情况后,随即对该健身房进行了现场检查,并联系了该店的负责人。经查,该健身房为分公司性质,根据《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条的规定,其发行记名单用途预付卡的限额为5000元,也就是说何先生充值2000元是合法的。工作人员现场

与商家进行了沟通协调,该店负责人表示退卡也是根据公司规定来操作的,之前也建议何先生将卡转卖给他人,减少损失,但何先生表示转卖过程繁琐,且无保障,还是坚持要退卡。

根据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条的规定,消费者有权自预付卡付款之日起十五日内无理由要求退款,经营者可以扣除适当合理的费用。何先生自购卡之日起直至提出退卡,未超过十五日,商家理应为何先生办理退款手续。经过调解,该健身房最终同意为何先生退卡,并收取了少量的服务成本,双方达成一致意见。

旅游线路被更改,消保委调解来补偿

消费者徐先生、刘女士等一行10人投诉称,他们之前是城区一家保健品商店的忠实顾客,该保健品店去年夏天以回馈老客户的名义组织他们去云南7日游,费用为每人2000元。在徐先生等人交完钱后,南京的旅行社一直以各种原因推迟行程,从2017年7月份一直拖延,好不容易在12月旅行社终于安排他们开始行程,到了云南徐先生等又发现旅行社安排的旅游景点与之前宣传的景点不符,之前报名参加的旅行线路有玉龙雪山、沐王府等知名景点,实际上旅行社安排的是各种没有特色的当地免费景点,这种擅自改变旅游线路的做法使徐先生等人气愤不已,要求保健品店退款。

接到投诉后,消保委工作人员迅速与保健品店取得联系,其负责人表示的确有这么一回事,但他们也很无奈。原来这次的云南7日游是保健品店委托南京一家旅行社组织的,费用应该为3000元每人,其中消费者出2000元,保健品店回馈用户补贴1000元,前期行程因为南京旅行社方面的原因一再拖延,为了安抚消费者,保健品店已经与旅行社协商,在2017年10月份安排消费者



消费维权进校园



为消费者科普维权知识

签订合同需谨慎,建议仔细阅读条款

2018年12月份,江阴消保委工作人员接连收到数位消费者的投诉,被投诉方直指辖区内的某个健身房。考虑到人数众多,为了尽快维护消费者的合法权益,工作人员立即了解相关情况。

原来,该健身房之前聘请了某位知名健身教练,该教练具有一定的资质,且健身效果较好,所以很多消费者冲着这位教练去办理了私教服务。但后来该教练离职,健身房也无法安排更合适的教练,消费者出于这个原因不愿继续在该健身房接受服务,要求退款,但健身房提出退款需支付总价款30%的违约金,消费者难以接受。

随即工作人员对该健身房进行了现场检查,检查过程中发现该健身房与消费者签订的私教协议均为制式的格式合同,上面确实写有消费者违约需支付总价款30%的违约金的条款。同时该合同上也注明:私人教练如因离职等原因不履行教练职责的,门店根据会员训练情况更换其他教练。健身房通过格式条款的方式,在私人教练离职的问题上免除了自身需要承担的责任,在更换教练时,无需征求消费者的同意,也没有说明教练因其他原因不能任职的情形,排除了消费者的正当权利。也就造成了在违约方面,只存在消费者的单方违约,而无需规定经营者违约的条款。

根据《江苏省消费者权益保护条例》第八条:“经营者提供商

品或者服务时,不得利用合同格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,以及减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、限制或者排除消费者权利的其他规定”以及《合同法》的相关规定,健身房的上述条款显然不合理。最后经过调解,健身房负责人也同意所有消费者按照私教协议余款的30%支付违约金后退款。

在此,提醒广大消费者,在健身、美容、休闲、网络等服务经营场所签订的合同大多数为格式化的,字数很多也很密集,尤其高金额高风险的交易,建议大家一定要仔细阅读条款,对于“霸王条款”和一些不合适的条款一定要及时提出,或寻求法律援助,不要盲目落笔。

今年,江阴市消保委将紧紧围绕中消协2019年“信用让消费更放心”的消费维权年主题,加强消费教育引导,积极为消费者提供维权援助,进一步畅通消费纠纷解决渠道,化解消费矛盾,以预付式消费、个人信息保护以及惩罚性赔偿投诉为三个重点,切实做好投诉处理工作,对如住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业,加强监督,呼吁完善相关的信用监管制度体系。同时,将发挥社会监督作用,与司法部门紧密合作提高维权效能,借助新媒体加强社会监督作用,推动企业和行业组织发挥自律作用,全力构建社会共治新格局。