



亲爱的老年消费者朋友:

您好!告别养育子女、职场打拼的辛劳,您已迎来人生最辉煌最惬意的时期。或护佑身心的健康、或促进财富的增值、或拓展生活的乐趣、或补偿青春的遗憾,相信您的关注点会更多地投向医疗保健、投资理财、旅游出行、养老生活,更加愿意为自己生活得幸福买单。

然而,随着老年消费市场的不断繁荣,一些不法分子把非法盈利的关注点也聚焦到老年人身上。他们利用老年人格外关注健康消费、容易受温情打动、求证消费信息渠道有限、消费心理急迫等特点,通过设置消费陷阱、虚假宣传等手段,大行坑老害老之事。以医疗保健为例,一些不法商家往往打着惠民助老工程的幌子,通过免费义诊、养生讲座、抽奖诱购、亲情拉拢、免费旅游、免费试用、家访送礼等形式,忽悠老年人盲目购买高价保健品,一些老年人偏听偏信了商家的忽悠,购买了大量的保健品,不仅损失了钱财,还耽误了病情,不少老年人为此付出了惨重的代价。媒体上已经披露的比如网购高价保健品是“三无”产品、700万元的房子“以房养老”被1000元贱卖、480元港澳游因拒绝购物被关小黑屋等老年人消费权益被侵害的案例,您一定时有耳闻。

目前,江苏60岁以上的老年人口已近1800万,占比位居全国各省之首。保护老年消费者的合法权益,是全社会的共同责任。老年人的钱都是养老钱,有些甚至是救命钱,凝聚着前半生的心血,维系着后半生的安稳。这些钱一旦被骗,轻者影响老年人生活幸福,重者会要了老年人的性命!我们今天给您发出这封信,希望通过这封信,能诚挚地提醒您注意以下事项,帮助您和广大老年消费者增强自我防范意识,提高识骗防骗能力,理性规避消费骗局。

一、保护个人信息,防止信息泄露。建议您在进行任何消费时,都要保管好自己的身份证,注意不要随意将家庭住址、经济收入、身体状况等个人信息透露给向您推销的人,避免成为消费欺诈的对象。

二、理性购买商品,防止被人忽悠。建议您根据自己的实际需要、根据对商品的科学判断,来决定是否需要购买某种商品;在购买商品时,要对商家的资质和商品的质量进行认真查验,通过正规的途径购买商品,不轻信传单、小广告,不轻信推销人员对商品功效的宣传。

三、拒绝免费午餐,防止吃亏上当。建议您对街头巷尾来历不明的讲座及产品推销、手机上的意外中奖信息等,保持高度的警惕,要坚信“天上不会掉馅饼”,不要盲目跟风或轻信这些宣传的骗局。

四、相信儿女劝告,防止冲动决策。建议您在大额消费前,先征求家人特别是子女的意见,或者征求熟悉的专业人士的意见和建议,千万不要当场一时冲动做决策,正式交易时最好要有子女陪同。

五、谨慎投资理财,防止利益风险。建议您不要涉足自己不了解的收藏品投资、高息理财等领域,因为高收益必然会伴随高风险,要坚信“天下没有免费的午餐”“天上不会掉馅饼”。

六、凡事保留证据,防止空口无凭。建议您在消费时,一定要向商家索取并妥善保管好发票和相关消费凭证,确保有消费纠纷时,有足够的证据支持自己的维权。

亲爱的老年消费者朋友,构筑一个安全、便利、诚信的消费环境,是我们共同的愿望。如果您在消费中遇到了糟心事,如果您了解不良商家的欺骗伎俩、获悉一些行业“内幕”,请您及时向吴江区市场监管局、区消保委,或者直接拨打12315热线进行投诉。我们将为您答疑解惑,对严重侵害消费者合法权益的行为予以严肃处理。

夕阳无限好,晚霞光万道。我们衷心祝愿您舒心消费、笑度晚年!

致全区老年消费者的一封信

防止被套路 用好养老钱

举案说法

五星级酒店物品“水涨船高” 住客遭遇霸王赔偿

酒店客房内的物品被住客损坏,有价目表的可以照价赔偿,那没有的应该如何赔偿?即使有价目表,但有的赔偿价格高得离谱,住客也必须要照价赔偿吗?南京市民李小姐最近就在吴江盛泽遭遇了一次不合理赔偿。

近日,李小姐向吴江区消保委打来电话称,她带着5岁小孩入住盛泽镇某酒店,离店结账时主动告知前台,其小孩不小心摔碎了房间内的玻璃纸巾盒,愿意赔偿合理费用。前台查询价格后告知,需要支付赔偿款330元。李小姐认为这个价格非常不合理,与前台理论无果后,又因急于返回南京,就先支付了房费和330元赔偿款。回到南京后,李小姐请求吴江区消保委主持公道,称只愿意承担合理限度内的赔偿额,要求酒店退还一定的赔偿费用。

接诉后,区消保委两名工作人员来到该酒店,与酒店负责人吴某见面,要求对方出示酒店房间物品赔偿价目表及玻璃纸巾盒的进货价格凭证。赔偿价目表显示,纸巾盒的赔偿价是330元,进货凭证上显示的价格是180元。工作人员询问吴某,

为何玻璃纸巾盒的赔偿价远高于进货价。吴某称,酒店之所以要求高价赔偿,是因为玻璃纸巾盒的进货价为批量采购价。如果酒店单独定制一个玻璃纸巾盒,那么进货价就会高于180元。另外,物品的赔偿价高于进货价,也是对住客的一种约束,希望住客能爱护房间内的物品。房间内的物品一旦损坏,酒店从采购到添置,需要耗费一定的人力物力。酒店按照五星级标准建造和运营,各项成本都非常高,因此损坏的物品赔偿额度不能以成本价为标准,相关赔偿标准已经在房间内顾客须知资料簿内公示。

区消保委工作人员认为这种说法甚是荒唐,并向吴某指出,消费者已承认损坏物品的事实,且主动向前台表示赔偿意愿。虽然赔偿价属市场行为,酒店可自主定价,但也要忠于产品的真实价格,必须提供赔偿依据。酒店要求住客赔偿时还应考虑物品的折旧程度,理应按折旧价索赔。若赔偿价格离谱,酒店就存有谋取不当利益之嫌,是一种“霸王”行为。

最终吴某表示将请示酒店主要领导,传达区消保委的意见。第二天,李小姐向吴江区消保委来电,表示已收到酒店退款150

元,并对区消保委给予的维权帮助表示感谢。

【区消保委点评】离店结账时,如果住客因物品损坏赔偿标准问题无法与酒店达成一致该怎么办?首先建议双方协商,如果确实协商不了,可以向当地的行政部门或消协组织投诉。如果不能当场调解成功,或急需离店,可以考虑先按照酒店的赔付标准进行赔付,但是在赔付时要保留相关证据,待回到自己居住地后再向酒店所在地的相关部门投诉。出现较极端的情况,如被酒店限制人身自由,应在确保人身安全的情况下拨打110向警方求助。就赔偿问题来说,如果双方协商未果或有关部门调解不成功,消费者可以通过法律途径来维护自己的合法权益。

从消费者的角度来看,确实有一些损耗品需要不断去投入成本,但酒店本身就是经营者,成本已体现在酒店客房的房费上,如果再把这些转嫁到消费者身上是不公平的体现。从消费者的角度来看,入住酒店时一般不会故意损坏房内物品。李小姐离店时已主动告知物品损坏的事实,并表达赔偿意愿,说明已履行诚信义务,酒店方也需要遵循公平理念,给出一个合理的价格。

(奚沁整理)

健身房私教离职 课程费是否可退?

2018年7月,吴江区消保委先后接到多名消费者投诉称,位于吴江城南某健身房的一名私教离职,该私教学员向健身房提出退费却遭到拒绝。健身房给出的答复是,健身房私教资源充足,个别私教离职,不会影响学员继续接受私教服务,学员完全可以更换其他私教。对此,消费者不予接受,均提出退费要求。

接诉后,区消保委松陵分会先后约谈了该健身房的客服经理与店长等人,查阅了私教服务合同,合同中写明,若会员中途退出,需承担违约责任,私教课程一经售出,概不退款。该健身房对于私教中途离职这一情况,并未在合同内明确相关的违约责任。工作人员向店长指出,合同中的格式条款属于不公平条款,其中只规定了消费者违约责任,排除了自身违约责任。这份格式合同,还排除了消费者对变更合同条款进行协商选择的权利以及消费者在无法获得良好服务的情况下享有的退费权利,且提供格式条款的健身房也没有尽到对上述条款进行提示和说明的义务,上述格式条款应当无效。

区消保委松陵分会的工作人员向店长和经理反复说明法律法规,但对方态度始终强硬,不予退费,调解陷入了僵局。该

健身房的店长称,遇到这种突发情况,健身房也是始料未及,接下来还要追究离职私教的违约责任。另外,部分消费者反映称,健身房负责私教管理的经理态度恶劣,声称:“你们随便去哪里投诉好了,反正不能退费!”

鉴于这种情况,区消保委与吴江日报社记者取得联系,建议发挥媒体的监督作用,曝光不良商家侵害消费者合法权益的行为。记者随后上门采访,表明身份,并传达了区消保委的意见,但该健身房店长及经理同样表示不予退款。之后,《吴江日报》对相关情况进行如实报道,健身房的实际负责人专程从南通公司来到区消保委处理此事。区消保委工作人员在与该负责人的交涉中发现,对方回避退费问题,反复强调健身房的私教资源非常充足,且具有专业优势。因此更倾向于给会员更换私教,适当赠送私教课程。

区消保委指出,私教服务合同是一种特殊的服务合同,其履行过程较为注重消费者的个人体验,合同强调双方之间的信任基础,具有很强的人身属性。原来的私教离职,消费者不愿继续在健身房进行私教健身课程,双方继续合作的信任基础已经丧失,这份服务合同已经不宜强制履行。因此,消费者

完全有理由要求健身房退还未消费的课程余额,区消保委支持消费者的退款诉求。

最终,这名负责人接受区消保委的意见,并承诺将在十天之内妥善处理好12名会员的诉求。7月底,除了2名会员接受变更私教、赠送课程的方案以外,其余10名会员成功得到了退款,并对区消保委表示感谢。

【区消保委点评】本案是一起典型的服务合同纠纷。实际生活中,大量从事美容、健身行业的经营场所针对消费者开卡消费并不会签订书面合同,多数消费者持有的只是一张会员卡,加之部分经营场所的门面名称与注册登记名称并不一致,导致消费者维权困难,甚至会有经营者卷款潜逃,消费者的投诉无门的情况发生。吴江区消保委提醒广大消费者,在美容、健身等场所开卡消费时,应要求与经营者订立书面合同,并要特别注意加重自身责任、排除自身主要权利的格式条款,从保障自身权益的角度要求商家删除上述格式条款。

这是一起运用媒体力量成功帮助消费者维权的典型案例。因此,在消费维权工作实践中,消协组织应当加强同媒体的协作,利用好媒体平台积极发声,表明自身的意见与立场,通过媒体揭露商家的失信行为,震慑不良商家的嚣张气焰。

(奚沁整理)

新买空调无三包 都是“串货”惹的祸

新买的品牌空调不制冷,明明还在保修期内,但因为空调的“身份”问题,商家竟要收费维修,这到底是怎么回事呢?

2018年12月,胡先生与耿先生共同向吴江区消保委盛泽分会反映,盛泽镇某空调销售公司不履行国家规定的三包义务,请求区消保委为他们主持公道。胡先生说,他与隔壁邻居都住在盛泽镇某小区,2017年7月,两人一同在镇上的这家空调经销商处各买了三台品牌空调,每人花费18100元。到了2018年夏天,由于其中1台空调不制冷,胡先生打电话给该品牌售后服务部,维修人员上门检查后告知他,需要付费维修,原因是这台空调在,在调解过程中,经销商负责人方某认为“串货”机,本不应该在苏州地区销售,现在出了问题,按照该品牌总部的规定是无法享受三包服务的。这让胡先生傻了眼,他立即让维修人员查看其他两台空调是否存在也的“串货”现象。经检查,另外有一台空调同样是“串货”机。于是,胡先生让维修人员到邻居耿先生家

确认是否存在同样的问题。经确认,耿先生家的空调也是同样的情况,有2台空调属于“串货”机。

花了正常的市场价格,买到了2台无法享受三包的“串货”机,胡先生与耿先生一同前往经销商处理论,并要求退货。经销商负责人方某承认有此情况,同意为两位消费者换货,并承诺空调的三包服务由自己负责,胡先生与耿先生表示同意。五个月后,经销商仍然没有兑现换机承诺,忍无可忍之下,两名消费者一同来到区消保委盛泽分会,要求经销商换机并且赔偿损失。

盛泽分会工作人员了解了情况,在征求消费者与经营者意见后启动人民调解程序。在调解过程中,经销商负责人方某认为“串货”机并非假冒伪劣商品,只是与厂方的营销政策有出入,其三包由店方负责,对于销售时未事先说明情况,店方向两位消费者道歉,并且愿意作出每人5000元的补偿,但空调不予换货。对此意见,两位消费者并不同意,坚持要求换机。

调解员建议,若店方坚持不换机,则必须与消费者签订三包承诺书,并且增加赔偿金额。经调解,方某同意调解员的意见,胡先生、耿先生也表示接受。

【区消保委点评】所谓“串货”,是指某一区域代理商将自己的产品销售到了其他同一品牌代理商所代理的区域。空调机身上的条形码相当于“身份证”,不仅可以用来验证空调的真伪,也是消费者要求售后服务凭证。空调售后工作人员表示,“串货”是厂家销售部门的问题,并不代表产品一定存在质量问题。空调发生“串货”一般是机身上的条形码被破坏,消费者无保修卡等凭证,因此品牌售后无法向消费者提供维修服务。

消费者在购买空调时记得向商家索要正规发票和保修卡等凭证;收货时要注意查验机身上的条形码。条形码一般情况下分别黏贴于空调包装箱外壳、内机以及外机的外部。机身的条形码和保修卡上的条形码一定要是同一个码,如果是不同的码,就有可能不是“串货”机。

(奚沁整理)

生肖黄金竟“生锈” 市民维权讨说法

黄金的化学性质非常稳定,通常不会氧化变色,但是黄金的表面出现了红色锈斑,这又是怎么回事?家住盛泽镇的马先生就遇到了这样的情况。

2013年,马先生在镇上某黄金收藏品销售机构购买了一批生肖金砖,总共花费4万多元。2018年3月,他发现其中的3块金砖出现了类似生锈的红斑,马先生怀疑这些产品存在质量问题,于是来到该销售机构要求退货。该机构营业员答复说,黄金的表面出现红色锈斑可能是受保存环境的影响,且产品购买已久,当时的负责人和员工都已离职,现已无法处理其诉求。马先生对此说法并不接受,于是向吴江区消保委寻求帮助。

区消保委工作人员查看了黄金实物和有关材料,发现这批收藏品的检验证书、收藏证书、发票均齐全,而其中三块金砖的表面确有红斑。马先生称,自己平时喜欢收藏一些纪念品,对黄金产品出现生锈的情况很不解。

为解开谜团,区消保委工作人员查询相关资料发现,一年前在外省曾经出现过类似的案例。市民购买的一批生肖金条,五年后也出现了类似生锈的红斑,当地行业协会的专家表示,纯度比较高的生肖黄金会出现红斑现象,不过这不会影响黄金的质量,消费者不必为此过于紧张。即便如此,马先生仍然表示无法接受,他认为红斑已经严重影响收藏品的美观,产品已经丧失了其欣赏和收藏价值。马先生不解,花了好几万元买回来的东西,其使用价值难道只有短短5年?

为妥善解决问题,区消保委组织销售机构的上级单位相关负责人与马先生进行调解。在调解中,区消保委提出建议,由争议双方共同去具备资质的检测机构做鉴定,费用在双方协商后由其中一方先行垫付或者各付一半,最后根据检测结论,再作下一步处理。马先生考虑到检测过程中势必会破坏产品的外观,万一检测合格,自己的损失将会更大。因此,马先生提出更换同款的产

品、其他不做追究的要求。对方负责人表示,将会向更上一级的机构争取,如果有同款存货,就为马先生换货。对此,马先生表示同意。一个月过后,销售机构为其换货,马先生对此结果表示接受。

【区消保委点评】纯黄金出现红斑的现象并不罕见,不过发生概率非常低。黄金收藏品中,出现红斑的概率大概在5%以内。专家指出,出现红斑的情况一是有些金条、金币都是用模具压铸而成,在这个过程中,金的表面会附上一层铁离子或者其他金属离子;二是纯金制品在做“酸洗”时就进行了密封包装,经过一段时间后,这些纯金制品表面就可能出现红斑或者类似锈迹的东西。区消保委提醒广大消费者,购买黄金等贵重收藏品要通过具有资质的正规渠道购买,消费者应向商家索取物品的检验证书、收藏证书、发票等售后凭证。遇到类似情况应及时与商家沟通,也可去具备资质的检测机构鉴定收藏品的真伪。

(奚沁整理)