

“3·15”，维权路上我们与您同行

家电、预付卡消费类投诉较为集中，“订金”“定金”惹的麻烦也不少



工商人员现场受理消费者投诉 记者付璇摄

15日，洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心开展的“月3·15”维权活动如期举行，本次活动共接到消费者申诉及咨询40余起，现场处理申诉约20起，其中家电、预付卡消费类投诉

较为集中。

“新消法”已于15日开始实施，工商人员提醒，消费者从今年3月15日起购买的商品或服务出现纠纷时适用“新消法”。

事件一 婚纱照不拍了，想退定金不容易

□记者 范瑞 实习生 刘会丽 通讯员 张锦 费斌茂

投诉人：赵女士
投诉对象：蒙娜丽莎婚纱摄影店

投诉缘由：去年10月6日，赵女士的儿子在蒙娜丽莎婚纱摄影店选中一套标价2388元的婚纱照套餐，并支付300元的定金。由于当时的天气条件不适合外景拍摄，赵女士的儿子与店方约定今年春天拍摄。

今年，赵女士的儿子与女友感情出现问题，无法拍摄婚纱照。赵女士想将当时付的定金拿回，但遭到店方拒绝。

店方认为，当时双方签订的合同中第一条明确指出：“定金既经缴付，不得以任何理由要求退还。”按照合同约定，他们不

能为赵女士退款。为了挽回赵女士的损失，店方表示，赵女士可将300元定金转成其他套餐，如写真、全家福等来消费，赵女士对此并不接受。

维权过程：15日11时，洛阳晚报记者跟随市工商局西工分局小街工商所的工作人员和赵女士来到蒙娜丽莎婚纱摄影店，经与店方相关负责人王女士协商，店方最终同意退还赵女士的儿子已付的300元定金。

工商人员提醒，在与商家签合同前，合同中使用的是“订金”还是“定金”，消费者一定要看清楚、辨仔细。依据合同法规定，定金不退是有法可依的。需要注意的是，定金的总额不得超过合同标的的20%，如果商家强制要求多交定金，消费者可拒绝。

事件二 电视“受伤”，责任划分成难题

□记者 付璇 实习生 石梦莎 通讯员 杨凯 石红军

投诉人：董先生
投诉对象：某品牌电视售后

投诉缘由：董先生于去年8月在老城区一家电卖场购买了一台某品牌液晶电视，花费2000多元。一个星期后，他打开电视却发现画面出现放射性花纹，影响正常观看。董先生称，安装时家里没信号，相关人员当时并未给其试机。发现问题后，董先生曾与该家电卖场联系，相关人员到场检查后，称此事究竟是电视质量问题还是人为原因造成较难区分，双方几次都没协商成。

维权过程：15日，洛阳晚报记者跟随

工商人员来到该家电卖场。该卖场相关负责人称，最初安装时董先生家没有信号，相关人员曾用DVD机为其试机，当时电视画面并无异样。一个星期后董先生称电视画面出现问题，售后人员到场检查后双方就造成此事的原因产生分歧。经工商人员协调，该负责人同意在一星期内为其维修，如修不好可更换新机。

工商人员提醒，根据相关规定，消费者在购机后需要安装服务的，安装和调试应在7日内完成（双方另有约定的除外）。安装人员应在消费者在场的情况下开箱检验、安装、调试，当面向消费者交验，消费者和安装人员应现场签字确认并注明日期，对购机后的安装和调试环节消费者一定要多留心。

事件三

“定金”“订金”分不清，一字不同差别大

□记者 丁立 通讯员 石红军

投诉人：郭女士
投诉对象：红太阳照明有限公司

投诉缘由：去年12月18日，郭女士在老城区洛阳金泰成灯饰广场的红太阳照明有限公司挑选了价值8000元的灯具，当场交了1000元，并签订了销售信誉单，约好等房屋装修好再来取灯具，剩下的7000元提货时付清。当时，销售信誉单上写的是“定金”，郭女士说：“我不知道‘定金’‘订金’的区别，也没太在意。”

此后，由于其他原因，郭女士不想要她在红太阳照明有限公司订的灯具了。今年1月12日，她又去该公司挑选了价值2600元的灯具，希望直接用之前交的1000元钱冲抵其中一部分费用。当时，商家拒绝了她的这一要求，并说她之前挑选的灯已全部到货，让她再付7000元钱，把灯具全买走。郭女士说：“我认为这是强制消

费，得讨个说法。”

维权过程：15日，洛阳晚报记者随工商人员和郭女士来到红太阳照明有限公司。该公司的经理说，老板正在广州开订货会，要等其回来后才能和郭女士协商解决此事。这名经理强调，这笔交易牵扯时间太长，郭女士当时交了定金，既然是定金，双方都得为现在的结果负责。而且，如果郭女士按时来提取灯具，公司的货还没到，公司就要双倍返还定金。

经工商人员协调，这名经理承诺：等老板回来后，公司会在尽量维护郭女士利益的前提下，寻求一个较好的解决办法。

工商人员特别提醒，定金不等于订金，消费者在交费时一定要问清，如果交的是定金，一定要深思熟虑后再交。法律规定，定金相当于保证金，因为牵扯商家要进货，是可以不退的；对订金，目前法律尚无明确规定，一般可视为预付款，还有协商退款的余地。

事件四

说好的费用，店面升级也要跟着涨？

□记者 刘亮 实习生 唐培红 通讯员 费斌茂

投诉人：张先生
投诉对象：洛阳某健身俱乐部

投诉缘由：张先生一家人于2010年8月在洛阳某健身俱乐部办理了3张健身卡，一张金卡、两张皇冠卡。当时，俱乐部承诺续卡费用每年仅需399元。

几天前，张先生听说该俱乐部因装修升级，续卡费用变成每年1800元。15日，在市工商局，张先生拨通该俱乐部的电话后，一名负责人表示：“15日之前续卡费用是每年1200元，15日之后就是每年1800元，每年399元是过去的了。”

除此，张先生还投诉：“他们瑜伽课的课程和课时都比过去宣传的一点点减少了，我觉得这对消费者来说是一种欺骗。”

维权过程：了解情况之后，市工商局西工分局东工所所长马建军找到该俱乐部相关负责人。该负责人表示：“我们每年1200元和每年1800元的续卡标准是针对普通会员的，张先生一家人的3张卡还会按照之前的承诺收费。我们这里会员的类别有很多，不同类别的会员续卡费用标准不一样。”针对课程和课时减少的问题，这名负责人解释：“我们每个月的课程安排都不一样，一个月调整一次。”

最后，该俱乐部保证会按照之前每年399元的承诺收取张先生的续卡费用。马建军提醒，商家的解释工作一定要细致，不能含糊其词，否则就有可能涉嫌侵犯消费者权益。另外，对于商家的承诺，消费者最好留下书面协议，以便维护自己的权利。