

花高价维修阳台 钱给了“漏”还在

福州市消委会发布消费投诉典型案例,指导消费者如何处理“糟心事”

N海都记者
梁展豪

母亲私自代签婚介合同,遭女儿反对后,想退部分款项却遭拒;花费2万余元给阳台补漏,结果漏水依旧……《2022年福州市消费投诉十大典型案例》中,入选了这样两个“糟心”的消费案例。让我们一起来看看,遇到此类事件该如何处理。

案例一:母亲代女签订婚介合同

2022年8月17日,消费者曹女士投诉称,其于2021年11月底以女儿名义与福州某婚介服务有限公司(以下简称“某婚介公司”)签订《婚恋服务合同》,对服务内容、服务期限、服务费用等进行约定,其中合同期限为2021年11月22日起至2022年8月22日止,并缴纳服务费用33888元。

由于她女儿不接受婚介这种形式,且忙于工作,对婚姻问题并不上心,致使后续的约见服务一直未能安排。随着合同期限的日益临近,曹女士没办法了,只好向女儿坦陈委托婚介公司的事,但是女儿仍坚持不接受婚介服务,对母亲代签合同的行为也不予认可。

鉴于无法说服女儿继续履行合同,曹女士向婚介

公司提出愿意支付5000元作为补偿、婚介公司退回剩余款项的解决方案,但遭到拒绝。于是,曹女士向福州市消委会进行投诉,要求婚介公司退还服务费用28888元。

调解:
接到投诉后,福州市消委会介入调查调解。鉴于曹女士在没有取得代理权的情况下代其女儿签订婚介合同且未取得其女儿追认,且双方现有证据不足以证明本案符合表见代理的情形,所签订的婚介服务合同应属于无效合同,再加上曹女士女儿坚持不接受婚介服务,婚介服务合同事实上已无法继续实施。

此外,婚介服务合同中存在服务费不退、到期合同终止等不平等格式条款,限

制了消费者权利、减免经营者责任,对消费者显失公平。

经调解,曹女士承担6000元的服务费用,婚介公司退回剩余款项27888元。

提醒:
作为父母,关心孩子的婚姻大事是可以理解的,但应多与子女交流沟通,不要强行干涉或越权代办,切勿与婚介机构代签婚介服务合同,以免事与愿违,影响家庭关系,造成不必要的经济损失。

婚介机构要加强对征婚者提供的证件资料的查验审核,对非本人签订的婚介合同应及时予以确认核实,并按照征婚者意愿及合同约定提供优质的婚介服务,为婚恋双方进一步发展创造机会。

案例二:房屋补漏遭遇高价收费

2022年3月17日,消费者黄女士投诉称,因家中阳台天花板漏水,其于3月13日通过某网络平台APP找到一家名为“本地金科防漏科技”的店铺,页面中显示的评价超过5000条,好评率很高。

根据APP提供的电话号码,黄女士与对方取得联系。当天下午,施工人员上门勘察阳台及卫生间后进行维修,其间既未出示营业执照及相关施工资质证件,也未与消费者签订合同、告知维修总价。

施工前,黄女士曾询问维修所需材料数量及费用,施工人员称按材料收费,“不清楚会用多少,用多少算多少”。施工过程中,黄女士还发现施工人员所用的材料,均为没有标签标识的“三无”产品。

施工结束后,施工人员方才告知需支付维修总费用24600元,黄女士通过微信二维码支付了款项。

之后,黄女士发现阳台、厕所漏水问题并未得到解决,在与网络平台及所涉商家交涉未果后,遂向福州市消委会投诉,要求商家全额退款及赔偿后续维修费用。

调解:
接到投诉后,福州市消委会介入调查调解。经查,该店铺为网络平台的个人认证商家,但未在网络平台网页显著位置公示个人主体信息及相关声明,且涉嫌虚构交易、编造用户评价。

针对存在的问题,福州市消委会向网络平台发出规范经营者主体信息公示及清理违规虚构好评的“建议函”,并从消费者转账信息入手,向社交软件所属公司及收付款平台发函,希望协助对所涉的相关账号收付款功能予以冻结,敦促经营者积极配合化解消费纠纷。

在各方的共同努力下,黄女士最终追回被骗

款项24600元。

提醒:
消费者在选择房屋补漏维修商家时,应注意:

一是尽可能找线下实体商家。房屋补漏维修服务涉及勘察、维修、售后等诸多环节,一旦出现问题容易引发消费纠纷,消费者不要一味贪图便宜,通过搜索网站查找或网络平台推荐的商铺也要多加审核,以防踩“坑”。

二是签订合同明确责任。维修前,消费者要与商家对材料、价格及施工要求进行约定,并注意留存通话录音、微信聊天记录等,可能的话尽量要求商家签订服务合同,并在合同中载明质保期,防止事后发生争议,缺乏凭据。

三是发生争议积极维权。消费者发现商家存在侵害自身合法权益行为的,要积极主动维权,向有关部门求助,让非法商家无处遁形。



N海都记者
周宇艺

◀老黄正在小区改造工地上监督施工(温泉街道金汤社区供图)

小区里的“贴心老管家”

福州市自来水厂宿舍位于鼓楼区秘书巷22号,是一个老旧小区且无物业,时间一长,小区环境问题就成了老大难的问题。而这小区中,65岁的普通居民黄秀茂承担起了物业的角色:居民家中的下水道堵了,居民来找他;小区里的道路灯泡坏了,他负责维修;每逢过年过节,他还要为小区换上“新装”,在小区里装点起灯笼彩灯……以至于很多人以为他是社区干部。昨天,海都记者走进老黄居住的小区,了解他的故事。

筹集经费 牵头清理天台垃圾

眼下,自来水厂宿舍正在进行智慧安防小区建设。8日上午,在改造工地旁,记者见到了老黄,他正监督着工程进度,不时也亲自“下地”给予帮助。他上身穿着一件棒球外套,下身是一条牛仔裤,搭配一副太阳墨镜,很难将他与“六旬”“退休”等字眼联系在一起。

不久之前,老黄处理了一件困扰小区十多年的

麻烦事儿。由于小区已经建成近三十年,但地处市区中心地段,因此吸引了许多租客在这里租房,而他们退租的时候,常常把家里不要的冰箱、马桶、桌椅之类的大件家具都堆放在小区楼栋的楼顶,长年累月下来,竟堆满了整片楼栋的天台。

垃圾清理迫在眉睫,老黄找来清运公司进行清理。为了筹集清运费,他与

小区里其他几位业主轮流挨家挨户去劝说。“如果按照小区里的户数平摊,每户人家需要97元,一些上了年纪的老人,或住在低矮楼层的住户,就觉得这些事情与他们无关,怎么也不肯配合。”无奈之下,老黄只能又去劝说其他住户,能否增加一些分摊的费用,前前后后共花了一周的时间,终于把堆放了几十年的垃圾清运干净了。

事无巨细 精心管理小区事务

“小区老旧了,问题就会非常多,必须有牵头人,我们社区才能解决问题。比如说这个地方是公共的,如果没有一个牵头的,我们不知道去找谁,也不知道这个问题的原因出在哪里。”温泉街道金汤社区的工作人员提起老黄,都赞不绝口。

据了解,老黄退休前供职于福州市自来水厂,这让他拥有一手修理的好手

艺。于是,居民们家里管道坏了,第一个想到的便是老黄;小区里的铁门生锈了,老黄买来刷子和油漆重新粉刷;小区门口有人摆摊占用消防通道,老黄便跟摊主说明情况,请他将摊子往里移进几米,后来又置办工具,在小区地面写上“消防通道”几个大字……

前一段时间,小区地面重新铺设水泥,铺好后有位

业主却不高兴了,她认为水泥地使得小区地面和她家柴火间的地面相差了几厘米,影响电动车进入,于是老黄只能耐心地向她解释,这样铺设是为了保护地下刚弄好的管网。此外,水泥还没干,就有一些业主径直踩上去,留下一排脚印。老黄看不下去,只能趁着夜深人静时,自己下楼重新将地面抹平。

闽侯青口派出所与青口镇政府联手 开展普法宣传 维护妇女权益

海都讯(主任记者陈则周)“三八”国际妇女节前夕,闽侯县青口派出所积极配合青口镇妇联、司法所等深入辖区开展入户访查、举办专题讲座等维权普法宣传活动,召开了专题讲座3场次,分发宣传单200余份,接受群众咨询89人次,深得群众的一致好评。

派出所民警与妇联工作人员深入村居慰问留守妇女、贫困妇女和儿童,深入开展家庭矛盾纠纷摸排和调解工作,把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

3月8日,民警林飞宇告诉记者,警方以“勇于对家庭暴力说‘不’”为主题,

向现场群众宣传了《反家庭暴力法》《妇女权益保障法》《婚姻法》等法律法规,用现实家暴案为例,以妇女如何运用法律维护自身权益为重点,详细讲解反家暴法中如何有效申请人身保护令,即当事人因遭受家庭暴力或面临家庭暴力的现实危险,可向人民法院申请人身安全保护令。民警还围绕如何正确调解情绪,培养积极健康的生活习惯与现场群众进行互动,增加讲座趣味性,提升群众参与度。讲座后,民警为现场群众提供法律咨询和维权服务,引导妇女群众通过合理的法律途径维护自身合法权益。

近日,青口镇派出所任敏所长、李金德教导员等在接受记者采访时表示,维护妇女和儿童的合法权益不受侵犯,责无旁贷,特别是要坚决严厉打击“家庭暴力”的行径。此次系列的宣传活动,结合实际,从而有效地提升了辖区妇女群众维护自身权益的意识和守法守纪意识,营造了全社会共同保护妇女权益的良好氛围,为创造安定稳定的社会环境奠定了坚实基础。

闽侯青口镇组织委员林亮亮、镇妇联主席谢琳楠表示,以后要加强与警方联手互动,坚持不懈地为维护妇女和儿童的合法权益而担当尽责。