

阿婆在美容店充值43万余元遇退款难？ 经调解，商家退还未消费钱款

短短两年内，在一家美容院充值43万余元，想退款时却与商家因退款金额问题产生争议。这是市民秦阿姨（化姓）遇到的烦心事。近日，无锡市消保委受理该消费纠纷。

【回放】
两年在美容院充值43万余元
想退款时，与商家产生争议

秦阿姨今年67岁，家住城区某小区。两年前，家人将一张尚有余额的美容卡送给了秦阿姨。这家美容院就在小区门口，秦阿姨觉得很方便，便持卡前去购买身体SPA等服务。

据秦阿姨反映，到该店做了几次按摩后，店员以她身体存在一些问题为由，建议她到与该店有合作的机构免费检测。检测报告显示，她身体上有斑块等问题。为此，店员推销了店内的排毒等项目。秦阿姨充值后，推销并未停止。其间，对于店内没有的服务项目，店员还会向她推荐与该店有合作的外地美容机构，并带她去外地做美容、身体调理等。

“不去的时候，店员经常打电话请我去。去了之后，不管上个项目做没做完，又会继续推销。”秦阿姨说，遇到自己钱不够的时候，店员还会贴心地借钱给她充值。就这样，她不断充值消费，直到今年4

月，她查看充值流水账单才发现，短短两年内，她已在该店充值了43万余元。秦阿姨觉得，做了这么多项目，并没有看到效果，便找美容院要求退款。

此时，双方就退款问题产生争议：美容院认为，秦阿姨卡内余额为9万余元，因此，退还卡内余额后，不愿再退款。但秦阿姨认为，除卡内余额外，实际未消费金额应该还有12万元左右。经多次沟通无果后，秦阿姨向无锡市消保委求助。

【调解】
具体消费了多少成争议焦点
经核算、调解，双方和解

无锡市消保委受理该消费纠纷后，组织双方进行调解。调解过程中，双方就秦阿姨充值43万余元这一事实没有争议。但充值的项目究竟消费了多少？双方都不能提供具体消费明细。

同时，美容院提出，秦阿姨所计算的未消费金额，涵盖部分已使用的服务项目、赠品以及在外地医美机构充值的费用。其中，外地医美机构的费用该店只是代收，应当由该店退还。

但当调解人员问及代收费用是否转给了第三方医美机构时，美容院无法提供转账凭证。

调解人员表示，经营者虽称是帮其他商家代收费用，但并没有提供相应的凭证，应当承担相应的责任。

在此期间，调解人员经核查了解到，该美容院虽然在店内有明码标价，但消费者充值后，每次用卡消费没有具体的消费项目明细，双方提到的外地医美机构也已关门。

调解人员组织双方对充值项目、消费项目进行仔细核对、梳理，并经进一步调解后，双方达成和解协议：除退还卡内9万余元余额外，美容院再退还秦阿姨6万余元。

【消费提示】
老年人消费请保持理性
看清商家，避免大额投入

无锡市消保委相关人士表示，近年来，老年人消费纠纷已从食品、日用品、保健食品，逐步延伸到旅游出行、金融理财、美容养生等多领域。这类纠纷往往存在涉诉金额大、相关凭证缺失、经营主体不明确等特点，由此导致调处难度大。

为此，无锡市消保委提醒，老年人在日常消费时，一定要选择证照齐全、经营场所固定的正规商家，不要轻信商家口头宣传而冲动下单。确有消费之需的，也要按需、理性选购商品或服务，必要时应提前与亲属沟通后再下单，切勿一次性投入较大资金。购物过程中应向商家索取并妥善保存购物凭证，尽量要求商家将商品信息、售后承诺等重要内容写在凭证上，并注意查看凭证上的盖章或落款的经营主体，是否与其营业执照上的经营主体信息相一致，以防日后因经营主体信息不明确造成维权难。此外，对于电话推销、拦路推销以及打着“健康讲座”“免费赠送”“专家义诊”“低价旅游”等幌子推销商品或服务的商家，要高度警惕，以免落入消费陷阱。当发生消费纠纷时，请及时告知亲属，也可拨打12345热线向行业主管部门或消保委组织求助，依法维护自身合法权益。（晚报记者 刘娟）

助推城市精管善治 “城管进社区” 即将进入2.0版本

本报讯 近日，记者从市城管局获悉，今年是“城管进社区”的深化之年，“城管进社区”即将全面升级。“在常态长效推进‘城管进社区’过程中，延伸和拓展服务范围。”无锡市城市管理局“城管进社区”专班负责人胡明俊介绍，今年将重点开展“联合执法进社区”工作，凝聚条块工作合力，推动热难点问题在社区基层化解，从源头上把管理服务前置，切实把问题解决在“家门口”、化解在“萌芽期”，“用社区‘新颜’换居民‘笑颜’，让家门口的幸福可亲可靠。”

前不久，在新区吴放街道咏颂苑社区，多位居民向入驻社区城管队员投诉，称小区一位业主擅自将阳台外墙拆除，准备加装落地窗。有居民表示，因为涉及部分承重墙，此举不仅有碍楼房整体外观，更是存在安全隐患。

“接到投诉后，第一时间联合社区、物业前往现场查看并了解情况。”入驻社区的城管队员李俊介绍，确认投诉情况属实后，当即联合社区组织相关部门、物业公司、业主代表召开协调议事会议，商讨解决方案，同时对涉事居民进行约谈，责令当事人停工，并限期整改。后期，通过多次上门对涉事业主宣传相关法律法规，进行安全教育，目前该业主已自行对阳台外墙恢复了原貌。投诉的妥善解决，成功化解了居民邻里矛盾，也消除了房屋安全隐患。

打通基层治理“神经末梢”，有时候提前一小步，更能畅通服务的“微循环”。宜兴市城管局在城东住宅小区交付前后，派驻社区城管队员提前介入，做好协调对接、服务保障、宣传引导等工作。“在办理新房交接手续的活动现场，队员将垃圾分类、房屋装修禁止行为等资料发放给业主，普及相关法律法规，增强法律意识。”相关工作人员介绍，通过面对面答疑的形式，可以更清晰明了地回答居民关于垃圾分类、房屋装修的热点和难点问题。

今年年初，市民陶先生在喻松桥小区购买了一套顶楼的二手房，验房时看不出有啥问题，等过户后一段时间才发现房间漏雨严重。陶先生爬到屋顶检查才发现屋顶上覆盖的铁皮板已经锈蚀，铁皮板下都是破砖碎瓦。“要想在屋顶上做一层防水，需要将这些破砖碎瓦全部清理干净才能施工。”而喻松桥小区是个老小区，且屋顶上的破砖碎瓦存在由来已久，要全部清理干净需要大量的人力物力。陶先生将他的遭遇反映给了梁溪城管清名中队。城管队员收到陶先生的反映后，立即召集社区工作人员和小区物业人员到他家中了解、核实情况。当天伯湊港社区、城管中队和小区物业就共同制定了对陶先生家的帮扶方案，组织人员将陶先生家屋顶上的垃圾全部清理干净。屋顶垃圾清理干净后陶先生找了工人做屋面防水。近日，他还给梁溪城管清名中队送去了锦旗，对城管队员帮助他解决实际困难表示感谢。陶先生说，“梅雨季也不用担心漏水了，能睡个安稳觉了。”

（张颖）



“五一”将至，江溪街道综合行政执法局开展区街两级联合执法行动，保障辖区内环境整洁、市容有序。（江小蓝 摄）

盛峰社区：培训直播电商“新农人”

盛峰社区地处钱桥街道与阳山镇交界处，辖区居民几乎都种植水蜜桃。为帮助桃农增收，盛峰社区依托社区直播培训，通过在线培训、线下辅导和实操等形式开展教学，用电商思维为桃农“赋能”。

盛峰社区找到无锡市城市职业技术学院电商系主任杜荣良，邀请他给果农讲授如何在网上卖桃。一开始，桃农对电商培训热情不高，杜荣良就从授课内

容上下功夫，学员普遍文化水平不高、年龄偏大，智能手机“玩不转”，她就从最基本的智能手机使用、发朋友圈、拍小视频教起。为了方便学员跟踪学习，她建立微信群，时时在线解答学员疑问，大家听得越来越专注，甚至有的桃农举着手机录制回家慢慢回看。“00后”主播张晓涵是名刚毕业的大学生，看到培训的消息，也萌生了尝试做带货主播的想法，希望用自己的所学助力

家乡建设，服务乡村振兴。

盛峰社区相关负责人表示，6月份水蜜桃即将上市，社区将联合电商平台开展系列培训，把电商新营销理念传递给更多人，助力盛峰电商事业发展和乡村振兴。

（邵佩虹）

