

顾客还没确定，商家已连夜下单生产 “很着急为您服务”引发消费纠纷

“很着急为您服务”，这本是个网络段子，却被市民阿量（化名）在现实生活中遇上了——他投诉称，自己购买定制沙发时，细节尚未谈妥，商家就连夜在工厂下单，且拒绝退款。近日，新吴区消费者协会受理了该起投诉。

近日，阿量夫妇在逛城区一家家居建材市场时，看中了某品牌门店在售的一款电动沙发。得知该款沙发可接受定制后，夫妇二人提出换个沙发颜色、额外搭配脚凳等诉求。

阿量夫妇表示，他们在现场并未确定脚凳的具体款式以及其他定制细节，预付了2000元便离开了门店。当晚，夫妇二人回到家后，继续与店员沟通，发现自己提出的定制方案中，部分细节问题商家均无法实现，遂通知店员暂停定制，先不要下单。

次日，阿量夫妇再次前往该门店，在确认自身的定制需求无法得到满足后，正

式提出退款。然而，商家却以“已向厂家下了订单”“2000元预付款系‘定金’”为由，拒绝退款。

双方沟通无果后，阿量夫妇向新吴区消费者协会投诉。工作人员接到投诉后，立即赶赴现场核实，发现阿量夫妇预订的电动沙发总金额约4000元，而商家所称的“定金”为2000元，占总额的50%。

“根据《中华人民共和国民法典》规定，定金的数额由当事人约定，但是，不得超过主合同标的额的20%，超过部分不产生定金的效力。”工作人员指出商家在“定金”方面存在的问题后，商家态度有所缓和，提出在扣除500元成本费的基础上退还剩余款项。

阿量夫妇对此无法接受，他们表示，付款当晚就已明确告知商家暂停定制，从支付预付款到提出退款，间隔不到一天，完全不清楚商家在此期间产生了哪些成本支出。

针对该质疑，商家解释

称，他们根据阿量夫妇的初步需求，绘制了设计图，此外，提前向工厂下单也产生了一定费用。

为厘清争议，消协工作人员仔细核对了双方的聊天记录、商家下单凭证等相关材料，确认了几个关键事

实：阿量夫妇付款当晚，已明确告知商家暂停下单；商家在消费者提出该要求前30分钟，便已提前向工厂下单，直至消协工作人员到达现场时，厂家并没有提供相关生产、物流发货记录。此外，商家提供的“设计图”仅

为一张记录产品尺寸等基础信息的草图，且并未发给阿量夫妇查看、确认。

经消协工作人员进一步沟通，该商家与阿量夫妇最终达成一致：商家扣除100元成本费，向阿量夫妇退还了1900元。

消费提醒

“货比三家”再下单，定制商品先确认

新吴区消费者协会工作人员表示，在该协会受理的定制家具类消费纠纷中，预付款退款争议、定制成品与消费者要求不符等问题较为突出。

对此，工作人员提醒广大消费者，在选购家具时务必做到“货比三家”，

充分对比产品质量、价格、口碑等关键信息后，再决定是否支付预付款；付款前务必明确款项性质，分清可退还的“订金”与具有担保性质、违约不予退还的“定金”，避免因一字之差造成经济损失。

针对定制家具，买卖双方需做好前期充分沟通，商家应提供详细的商品确认单，明确标注尺寸、颜色、款式、材质、交货周期等关键信息，经消费者

签字确认无误后，再下单生产，从源头减少纠纷。同时，消费者切勿轻信商家的口头承诺，对于售后服务、质保期限、赠品、安装调试等相关内容，尽量以书面形式写入合同或订单凭证，妥善留存聊天记录、宣传页、付款凭证等相关证据。一旦发生消费争议，应及时与商家协商，协商不成可拨打12345政务服务服务热线投诉，依法维护自身合法权益。（记者 刘娟）

315在线
放心消费在无锡

宜兴保利非遗戏曲月看点拉满 梅花奖、白玉兰奖名家云集

本报讯 4月9日，随着一场精彩的锡剧公益展演精彩开演，宜兴保利大剧院连续第三年非遗戏曲月正式启幕。从单场戏曲演出到整月非遗盛宴，剧院不仅带来顶级精品剧目，更同步升级服务，让非遗戏曲走进寻常百姓家，为陶都春日添满浓浓文艺气息。

本届非遗戏曲月，以本土锡剧公益展演作为开篇，后续还将推出多场地方戏公益演出。作为宜兴唯一的专业戏曲艺术表演团体，宜兴市锡剧艺术传承发展中

心组织本土优秀戏曲演员登台，演绎经典锡剧选段，用熟悉的乡音乡情，拉近非遗与市民的距离。除了亲民公益场，一众国内顶尖水准的高品质剧目将轮番亮相。

非遗戏曲月演出阵容堪称硬核：荣获文华大奖的婺剧《三打白骨精》、全网播放量破亿的爆款婺剧《白蛇传》将先后登场，婺剧独有的文戏武做、高难度特技与变脸绝活，将带给观众震撼视听体验；由梅花奖、白玉兰奖得主联袂出演，会聚

黄梅戏“五朵金花”的典藏版《女驸马》，再现经典戏曲魅力，唤醒几代人的青春回忆；江苏省木偶剧团带来的《神奇的宝箱》，融合全息投影与传统杖头木偶、水关木偶技艺，更推出舞台探班、亲手操控木偶等“非遗偶戏+”互动活动，让观众沉浸式感受非遗魅力。

三年来，宜兴保利大剧院不仅不断升级演出阵容，更在服务上“软硬兼修”。本届戏曲月期间，剧院优化票务服务，9.9元公益票、教师及军人军属专属优惠、会员折扣等福利实现线上线下一站式办理；现场设置免费寄存处、饮水点、便民医药箱，全方位便利观众观演。同时，舞台声场、字幕同步等均按照保利院线一线标准打造，公益场与商业场享受同等高品质视听体验，让每一位观众都能舒心赏好戏。

据悉，本次非遗戏曲月将持续近两个月。

（何小兵/文、摄）



“我们感受到了无锡的热情和温度” 城管紧急护送脱臼游客就医

本报讯 “我们感受到了无锡的热情和温度，非常感谢！”4月7日，无锡城管公众号后台收到了一则特殊的感谢消息，落款是一位来自南京的游客。这条情真意切的留言，揭开了一段发生在清明小长假期间的暖心故事。

4月4日晚，正值清明小长假，南长街华灯初上，游人如织。梁溪城管清名桥中队夜间分队队员成涛、陈川川、钟震宇在南长街例行巡查。晚上8时许，几名神色慌张的游客抱着一个女童，快步跑到队员们面前，“同志，孩子胳膊脱臼了，请问最近的医院在哪里？”这家人是从南京来无锡游玩的，人生地不熟，孩子突发意外后焦急万分。

眼见孩子倚在父亲肩头，脸色苍白，一只胳膊无力地垂着，三名队员迅速反应，第一时间向中队汇报后，果断启用

现场执法车辆，以最快速度送孩子及其家长到就近医院。到达就近医院得知无法进行治疗后，城管队员再次驱车将孩子和家人送到无锡市儿童医院。在确认孩子得到妥善救治后，他们才悄悄离开。

“当时问城管人员的姓名，他们都没告诉我，就直接开车回去执勤了。”孩子经过复位治疗，很快恢复了正常，孩子父亲内心满是感激，特意在无锡城管公众号后台留言致谢，字里行间满是对城管队员的敬意，更表达了对无锡这座城市温情的称道。

当三位队员得知自己被游客特意致谢时，脸上露出了惊讶又腼腆的笑容。“这本就是我们应该做的，不过能得到群众的认可和肯定，我们真的很开心，也更有干劲了！”成涛说。

（陈钰洁）