

宾馆索赔漫天要价 住客应该如何维权

人住宾馆,住客经常会看到类似的《旅客须知》:“丢失房卡赔偿150元,摔破一只茶杯赔偿50元……”过高的赔偿额使很多消费者难以接受,质疑宾馆、餐厅此种做法是否合理、合法?那么,消费者遇到此类情况,应该如何保障自己合法权益不受损害?

一条内裤索赔150元。8月14日,秦女士入住位于吴中区的一家商务酒店。第二天退房时,酒店工作人员从秦女士预交的押金里扣掉150元,并告知她,抽屉里为住客准备的有偿内裤不见了。秦女士质疑对方,自己并没有使用酒店提供的内裤,客房里也没有内裤包装,但酒店方一口咬定内裤不见了,秦女士说:“即使用了,那内裤也不是什么品牌货,凭什么要扣150元,怎么酒店要价这么贵?”酒店工作人员表示,有偿使用物品的价目标准是酒店早就制定好的,每个房间的《旅客须知》上都有损坏

使用物品的价目单,客人损坏使用物品就得按这个价目赔偿。双方为此各执一词,争论不休。

此后,秦女士向吴中区消保委投诉,经消保委多次调解,酒店方才给予秦女士一定补偿。

弄脏床单索赔200元。3月份,沈女士18岁的女儿从杭州来苏州旅游,同行有女儿的3个同学,4人入住吴中区越溪一家宾馆。退房前一晚,一位女生不小心把床单弄脏了,退房时,宾馆提出索赔,4个小女生不知所措。沈女士女儿打电话问沈女士,沈女士担心坏了女儿游玩的兴致,让女儿先把钱赔了。起初,宾馆说要赔200元,一番协商后让赔75元。事后,沈女士心有不甘,认为床单被弄脏也不是女孩故意的,况且可以用清洗办法处理,并非一定要高价赔偿,况且宾馆也没给出任何价格凭证,到底该赔多少钱,也不能由宾馆说了算。

此后,经吴中区消保委调解,床单由沈女士

清洗干净后送回,宾馆确认后退还沈女士75元。

上述两个案例,吴中区消保委认为,因顾客过失而造成商家财物毁损,顾客应当承担民事责任,给予相应赔偿,这是我国民法过错责任归责原则的体现,但赔偿不能违反公平、等价有偿的民法基本原则。目前,我国还没有出台相关法律法规,酒店一般都通过自己的制度来解决。有些宾馆单方制定的《住客须知》或《服务指南》对客房物品的赔偿漫天要价,违背《合同法》等价有偿、公平、平等自愿、诚实信用的基本原则。

《消法》第二十六条规定“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”因此,

酒店自行制定的高于市场价格一倍甚至数倍的餐具及物品赔偿标准是无效的。

为此,吴中区消保委提醒广大消费者:入住宾馆时,应该先检查一下房间设施,避免房间设备本来就是破损的而导致责任不清。万一碰到类似纠纷,根据我国《民法通则》相关规定“损坏国家的、集体的财产或者他人财产的,应当恢复原状或者折价赔偿。”消费者可要求酒店、餐厅提供餐具进货单据或凭证,看看损坏的餐具价格,再根据折旧情况进行折算。

赔偿可参考几种方式:一是买回同样的物品赔偿;二是按物品当时的账面价,除去折旧费赔偿;三是可修复的损坏物品,可采取修复方式来赔偿;四是双方友好协商或者酒店象征性地收取赔偿费用。需要注意的是,消费者认为商家存在明显不合理要价的,应该理直气壮地为自己维权。(吴中消 永康 苏生)

延保,究竟保的是“整机”还是“主要部件”

近日,一位姓吴的老太太来到姑苏区消保委投诉称,2012年12月,她在某电器店买了一台“阿里斯顿”电热水器。最近热水器出现内胆漏水现象,她就联系阿里斯顿售后服务部报修。维修人员来说,这台电热水器已经超过包修期,修理需要付费。吴老太将保修手册拿出来一看,该型号热水器的内胆包修期为3年,确实已过包修期。这时,她想起来,当初购买这台热水器时,她在电器店买了一份为期2年的延保,也就是说,根据延保约定,这台热水器在今年12月前还没过包修期。于是她来到该电器店要

求对方承担维修责任,可对方以种种理由推卸责任。为此,吴老太只得向消保委求助。

姑苏区消保委工作人员接诉后仔细查看吴老太带来的购物发票,发现发票上面除了通常内容外,还有“家安保热水器延保2年160元”字样,同时看到热水器保修手册上确实标明该型号机器内胆包修期为三年。那么,按理应当可以启用2年的延保,为什么电器店不认呢?为此,工作人员电话联系电器店相关负责人,并向对方拒绝启用延保的理由。对方在电话中辩称,当时双方签订《延

保协议》,所谓“延保2年”指的是“整机”延保,并不包括“主要部件”。

当消保委工作人员问吴老太是否还保存有《延保协议》时,吴老太称,当时根本没签协议,只有发票上这几个字可以证明。消保委工作人员问被诉电器店相关负责人,对方也拿不出协议。随后,消保委工作人员浏览该店总部官方网站,发现确实有家安保是整机延保的说法。但因吴老太和电器店都拿不出延保协议,双方为此各执一词,此事目前仍在协调过程中。记者将进一步关注此案的结果。(唐峰 一得)

高价“巴西代购”鞋 只穿两次就脱胶

6月8日,家住吴江区桃源镇青云社区的钱女士,怒气冲冲地来到区消保委,投诉吴江城区好旺广场某鞋店销售劣质皮鞋还不肯退货,而且店员态度十分恶劣。

五一假期期间,钱女士在该鞋店为她10岁儿子买了一双凉鞋,价格为340元。店员称,这双鞋子是从巴西代购的,质量肯定没问题。看着这双鞋子做工比较精美,而且还是进口货,想想自己小孩今年夏天正缺这么一双凉鞋,钱女士就当场买下了这双鞋子。鞋买回家后,由于5月份的天气还不是非常炎热,她儿子并没有经常穿这双鞋子,一个月只穿了两次。可是在第二次穿过后,钱女士就发现其中一只鞋子的底部已经脱胶,根本没法再穿。

6月8日,钱女士搭乘亲戚的车子从40公里外的青云来到好旺广场这家鞋店要求退货。店员看过后只同意修理不肯退货。钱女士提出,如果只是修理,她肯定不能接受。这无非就是用胶水再粘一下,这样的话,在青云也可以花几块钱找人修理,何必专门大老远的赶到吴江。再说这鞋子只穿两次就坏,质量如此之差,粘好了肯定还会出现同样的问题。她和店员交涉了好久,对方始终不同意退货,而且店员态度越来越差。

消保委工作人员接诉后查看了钱女士带来的凉鞋,发现鞋底是由两层材料粘成,其中一只鞋底的二层材料确已分离一半,已呈V字型。根据钱女士提供的信息,工作人员拨打了被诉鞋店的电话,对方店员杨小姐在电话中强硬表示:“这双鞋子是从巴西代购过来的,店里也没赚多少钱,肯定不能退货,店里只能给她修理。”鉴于店员给出如此回复,消保委工作人员要求店方来人接受调查,并且提供有关“巴西代购”的相关材料、产品合格证证明等。杨小姐表示此事要向老板汇报后再给予答复。

约半小时过后,自称是该店负责人的另一杨姓女士向消保委来电,称店员是她的妹妹,她才是鞋店的老板。了解情况后,杨女士认为妹妹对此事处理确实不当,其所说的话不能算数,一切以自己的处理意见为准。杨女士表示,这款鞋子确实是请别人从巴西代购过来的。由于疏忽,店方并没有索取相关的证明材料,但是她保证一定给钱女士作退货退款处理,而且今后将会规范自身的经营行为,同时注意改善店员的服务态度。

6月12日,消保委电话回访钱女士,钱女士告知,她已前往被诉鞋店办理了退货退款手续,并对此事的处理结果表示非常满意。

(建群 砾化)

卖“苹果7”给“苹果6” “偷梁换柱”新花招

5月30日,李先生在中国联通昆山正仪镇华盛合作营业厅某经营柜台买了一部“苹果7”二手手机,价格为4100元。回家后,他仔细检查手机,发现这部手机不是“苹果7”而是“苹果6”。于是他马上回到营业厅与商家交涉,要求退款,可商家就是不肯退款。李先生一怒之下打了110,民警到场后,商家承认该手机确实是“苹果6”二手手机,但还是拒绝全额退款,无奈之下,李先生只得向昆山市12315热线投诉。

5月31日,昆山市消保委巴城分会接到12315转办单后,分会工作人员马上联系纠纷双方核实情况,在充分了解情况的基础上,分会召集双方当事人进行调解。分会工作人员向被诉店家严肃指出,《消法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”购买时,李先生明确要求“苹果7”二手手机,在确定价格并付款后,经营者却给了李先生一部“苹果6”二手手机,涉嫌欺骗消费者。后在李先生发现真相后,要求经营者全额退款,经营者还是拒绝,这行为既违背了诚实守信原则,又违背了《消法》。希望经营者不要再自作聪明,并对自己的行为应当深刻反思,杜绝今后再做这种损人利己的事。

经营者在分会工作人员的批评教育下,认识到问题的严重性,当即表示愿意全额退款给李先生,与他达成和解。(吴尚涛 萧萧)

办卡容易退卡难 换了店名难上难

去年,家住吴中区的夏先生到长江路山水华庭小区西门口一家名为“肖邦”的理发店理发,在该店工作人员热情推荐下办了张500元的会员卡。使用几次后,卡里还剩300元余额。最近,他去该店理发时,店家说这张卡不是他们店里办的,不能刷卡消费。夏先生要求退卡,店家说:“你办卡的钱是交给肖邦理发店的,我们店不叫‘肖邦’,叫‘顶点’,要退钱去找当时的店。”夏先生心有不甘,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求店家要么退款,要么让他在现在的店里继续使用此卡。

木渎分会对此投诉十分重视,立即安排工作人员到现场调查情况。经调查,原来的“肖邦理发店”停业后,转给一家名为“辰意”的理发店,后来“辰意理发店”也关闭了。消保委工作人员无法联系到“肖邦”、“辰意”两家理发店的负责人,只好与“顶点美容美发店”负责人彭经理联系,并提出夏先生的诉求。彭经理拒绝给夏先生退款,理由是他们店没收到这笔买卡的钱。但为了留住客户,彭经理同意让夏先生使用原卡在店里继续消费,价格与优惠折扣按照他们店的标准执行。消保委工作人员将此结果告知夏先生后,夏先生表示愿意在“顶点美容美发店”继续消费,并按该店的规定使用此卡。

消保委工作人员告诉记者,会员卡主要分为两类:一类是预付费会员卡,也就是储值卡,这种卡一旦产生纠纷,卡上未消费完的钱,顾客通过法律途径是有可能拿回来的。另一类是不储值的会员卡,办卡的手续费仅仅是获得一个会员资格。比如,书店打折卡,高尔夫会员卡,这种卡如果发生纠纷,办卡手续费一般是不退的。上面案例中的夏先生办的是预付费会员卡,遇到门店转让、更名,维权非常麻烦。

为此,吴中区消保委提醒广大消费者:一、要理性



沈译/画

办卡。当下各类会员卡纠纷非常多,办会员卡切忌盲目听信宣传,受一些小礼品、折扣诱惑,冲动购买一些自己实际不需要的会员卡。二、量力而行。消费者应根据自己的消费能力和消费需求办卡,超过自己消费能力办卡,就会给未来生活带来压力;不考虑实际消费需求,就有可能办了卡以后很少去消费,造成浪费。三、对预付费会员卡尤其要谨慎。充值要有度,同时不宜购买时间过长的会员卡。四、办卡时应选择口碑和实力都不错的商家。五、办卡时应仔细阅读和签订办卡合同,明确会员卡功能、使用条件、期限、优惠和退款办法等。六、妥善保存办卡时签订的合同;每次消费后留下消费凭证,以便日后一旦发生纠纷时维权有据可凭。(曹苏生 吴士明)