

“免责条款”并非经营者单方说了算

日前,赵先生来到吴中区消保委,投诉辖区某家4S店,在三包期内不肯为他进行免费维修车门锁服务而引发纠纷。

赵先生的汽车是在该4S店购买的,尚在三包期内,车门锁出了故障。由于个人原因,赵先生自买车后未在该家4S店保养过车辆,所以,4S店以此为理由拒绝为赵先生“三包期内”的爱车免费维修车门锁。该店认为损坏责任难定,要让赵先生出具“维修合同”、“维修项目”、“质量检验单”、“竣工出厂合格证”四件凭证。赵先生认为“前两样是无可厚非的,但后两样就太专

业了,谁拿得出来啊。”可是4S店哪肯罢休,如果赵先生没有举证材料,就要付150元车门锁维修费。这让赵先生很无奈,只好找消保委来说理。

吴中区消保委接诉后发现,原本只要是在正规的维修保养公司做保养都是可以的,但是如果车子在质保期内出现质量问题,4S店一般都会找这个理由推脱责任,所以平时都是建议消费者在车子质保期内,还是到同类型的4S店保养,省去日后不必要的麻烦。但赵先生的纠纷也有其不太合理之处,就是平常汽车保养一

般不会动车门锁的,因此保养不能免费修理车门锁,这个理由好像太牵强了。

经多次与汽车4S店负责人约谈、调解,向其严肃指出,根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第六章第三十条“在家用汽车产品三包期和三包有效期内,存在下列情形之一的,经营者对所涉及产品质量问题,可以不承担本规定所规定的三包责任:消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的;家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的;使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸,但

消费者自行改装、调整、拆卸而造成损坏的;发生产品质量问题,消费者自行处置不当而造成损坏的;因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品而造成损坏的;因不可抗力造成损坏的。”如果消费者没有出现以上状况,那么商家不得找借口推卸责任。听完如此明确有力的条款规定,4S店负责人自知理亏,马上放下“免责条款自己说了算”的嚣张气焰,忙不迭答应免除消费者150元修理费用,并向赵先生道歉。

(吴中消 永康)

培训驾照乱收费 消保委调查退钱款

近日,张家港市场监管局锦丰分局成功调解一起驾校培训服务消费纠纷案。

4月20日,在张家港市合兴某建筑工地干活的闫先生一脸愁容地来到锦丰分局,诉称其通过微信“附近的好友”搜到距离其工地最近的一家驾校,取得联系后便去该驾校门店为自己报了名,并当场支付报名费3500元,对方开具收据为“镇江驾校”的收据。之后,闫先生又上门向该驾校了解机动车驾驶证报考相关情况,被告知教练场地在合兴,但考试地点在镇江,费用方面除了报名时缴纳的3500元以外,之后还会根据考试科目另行收费,至少再交8000元。闫先生一来觉得收费不合理,二来通过相关渠道未查证该驾校的培训资质,感到不靠谱,便要求退学退款。对方表示同意,

但要求闫先生交付身份证以便办理退学手续。谁知过了20天,闫先生未收到驾校消息,便多次跟驾校交涉,驾校均以正在办理相关手续为由,既不退还身份证也不予退款。

分局工作人员受理闫先生的投诉后电话联系该驾校,对方负责人始终不肯露面,也未提供驾校真实名称,只愿接受电话调解。分局工作人员便在电话中向驾校相关负责人讲解了《消法》关于消费者的权利和经营者的义务的具体规定,告知对方作为提供驾驶技能培训服务经营机构,应当诚信经营,负有向消费者提供真实信息和标明真实名称的义务,保护消费者的知情权。此外,消费者享有自主选择权,有权自主决定接受或者不接受任何一项服务。现闫先生因对驾校的真实名称、培训资质等真实信

息不清楚,且认为价格不合理,故选择退学退款。考虑到驾校在此过程中为闫先生办理了报名、申请体检等手续,建议扣除相关费用后退还报名费。最后,驾校同意给闫先生办理退学,并退还了身份证和3000元。闫先生向锦丰分局赠送一面上书“心系百姓,为民解忧愁”的锦旗,对于市监干部给予的帮助表示衷心感谢!

张家港市场监管局锦丰分局提醒广大市民朋友,学车请认清驾校资质,选择正规驾校。首先要查看证照是否齐全。正规驾校应当具备《道路运输经营许可证》和《营业执照》。教练员持有教练员证,教学设备完善,管理制度健全;同时要查看驾校收费是否合理。正规驾校都设置有收费标准公示栏,而且要签订正规培训合同并索要发票或者收据。(张峰峰 苏海)

男孩遭孔雀偷袭啄出血 专家指导孩子来防范

最近,市民张先生带孩子去森林动物园游玩,谁知儿子被孔雀偷袭,头部被啄了两个洞,流血不止,让他心疼不已。

那天,张先生带着8岁儿子到森林动物园游玩。动物园内的亲子园散养着很多山羊、孔雀等动物,看上去都比较温顺,市民可以上前互动,孩子玩得也非常地开心。张先生还专门买了一些食物,让儿子去给孔雀喂食,一只孔雀突然从后面偷袭,在孩子头上啄了几下,然后马上离开,其儿子头上瞬间血流不止。随后,张先生和园方工作人员立马抱着孩子送医院,发现头部被啄了两个洞,医生立刻对伤口进行了处理,尚已无大碍。森林动物园方面称,会全力配合孩子治疗,并支付孩子治疗费用。

动物园工作人员称,园内亲子园为了达到更好的参观效果,方便游客亲近比较温驯的动物,开园以来一直采取散养方式,此类事件还是第一次发生。“肇事孔雀可能是在发情期,情绪不稳,一些游客不文明游玩,喜欢逗逗动物,惹怒了它”。

记者为此讯问了动物专家杜有顺,他说,动物除了在发情期情绪不稳定、“领地意识”强烈外,“也会欺负弱小”。肇事孔雀可能被一些不文明的游客“逗惹欺负”,便在背后进行偷袭“报复”。他提醒,家长带孩子游玩动物园时,不要让孩子独自玩耍,要有成年人陪伴,以保证安全;同时要文明游玩,不能随意以逗惹、砸打方式“欺负”、“恐吓”动物。

(金星)

装修要退单 商家拖2年

最近,消费者蔡先生向吴中消保委木渎分会诉说自己因装修所带来的苦恼。

事情发生在2016年6月4日。当时蔡先生通过阳光家居网组织的装修团购活动,与某装修店签了合同,装修先科吊顶1厨房3卫生间总计5680元,蔡先生当场付订金500元。但后因情况有变化,家中的吊顶装修没有开工。2017年3月11日,蔡先生打电话联系当时订单现场的负责人陈某,经协商陈某同意退单,蔡先生便把当初订单留给了吊顶装修店服

务员。谁知过去了几个月,退单杳无音讯,蔡先生多次电话联系陈某,但陈某表示需要把此单转苏州壹元香江家居二楼某苏州旗舰店处理,话是这么说但时间又几个月过去了,还是不处理。2018年1月13日,蔡先生专程来到苏州壹元香江家居二楼某苏州旗舰店,并现场和陈某联系,陈某先说不在店,后又说不负责这业务了,就是不愿退单的事,再后来电话骚扰了。2月初,蔡先生联系该店负责人赵某,他表示不知道此事。蔡先生受尽磨难,无奈之下向吴中消保委木渎分会

投诉,要求商家退款。

经吴中消保委木渎分会与管理方苏州市东壹元某家居经营管理有限公司的相关负责人陈经理联系,陈经理同意尽快处理此事。2018年3月14日下午,陈经理给木渎分会来电答复,已与双方联系,并已协商处理好,品泉苏州旗舰店同意扣除礼品费用退还投诉人450元,投诉人已表示同意。随后,分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人蔡先生,投诉人表示同意此方案,拖欠2年的装修退单矛盾总算得到了解决。(吴士明 永康)

老人入住酒店摔伤获赔九千元

刘先生一家5口到青岛旅游,入住位于湖北路78号某酒店。早晨6点,刘先生与姐姐外出,房间内留下69岁老母亲和2个孩子。当日,刘先生老母亲在房间内摔伤。刘先生认为酒店负有责任,索赔未果后报警。案件转至青岛市南区市场监管局中山路市场管理所,经调解,近日,刘先生获赔9千元。

接到投诉后,工作人员立即进行调查。酒店方辩称,酒店设施齐全,摔伤完全是老人在无人照料下,走路不稳跌倒导致,对刘先生提出的酒店客房内无防滑垫和防滑提示的投诉理由,不予认可。刘先生情绪非常激动,提出家庭生活困难,其母在当地享受低保,有残疾证,是酒店无防滑垫,地面有水太滑而造成老人摔伤,必须承担全部费用。为了妥善解决纠纷,工作人员积极疏导情绪,化解矛盾,经过反复了解情况,本着救人要紧,先着手治疗,后划分责任的原则,协调医院办理住院手续,准备手术。同时,执法人员不放过任何细节,认真研究解决方案。

该所所长张英刚在与酒店负责人询问谈话中了解到一条重要信息。酒店曾缴纳了华泰保险公司的意外伤害险,于是要求酒店提供签订的保险书和发票,看到老人的摔伤是在保险期限内,便提出由酒店方依照保险条款向保险公司进行索赔,解决刘先生母亲相关医疗费用的建议。酒店方称无此先例,不愿承担责任。为解决矛盾,执法人员说服酒店方只要提供相关证据和委托书,不管保险公司是否承担费用并不加重酒店方责任,酒店方勉强同意提供证据和委托书。于是执法人员聘请公益律师一道,与华泰保险公司进行沟通。由于适逢节假日期间放假,保险公司值班人员答复,究竟属不属于意外伤害保险范畴,待到节后上班处理。由于医疗费用未交,老人手术期一拖再拖,张英刚非常着急,多次打电话联系保险公司,讲明利害关系,特别指出病人如果不能及时手术,很可能引发其他并发症,将承担更大的责任和风险。保险公司特事特办派员乘飞机,飞赴青岛,进行协商。

近日,在酒店、游客、保险公司、律师四方见证下,达成协议,保险公司按照意外伤害险相关条款,承担刘先生母亲医疗费用40%,酒店垫付医疗费9000元,老人顺利住院手术。(摘自《中国消费网》)

上门服务变销售 同意退货却失联

日前,张家港市场监管局东城分局接到市民夏老先生投诉称,怀疑自己新买的某品牌油烟机是假冒的,与销售员协商退货,销售员同意拆机退货,随后却又失联了。夏老很气愤,希望分局工作人员为其帮忙处理。

分局工作人员接诉后,联系了被投诉的某品牌专卖店,结果该店人员

一头雾水,他表示没有接待过该名客户,也没有该批次型号油烟机的购销记录。原来,前不久,夏先生在西菜场遇到了清洗油烟机、回收旧家电的推销人员甲某,得知清洗油烟机只需30元,觉得很划算,就约定上门清洗油烟机。甲某上门后,“发现”该油烟机老旧,且伴有漏电现象,将情况告知夏先生夫妇,并提出自己兼职某品牌油烟机的销售人员,如果选择更换油烟机,他可以现场提货更换,并且现在有机型促销,还有旧机折价200元的活动,抹去零头更换一台新油烟机只需1500元。

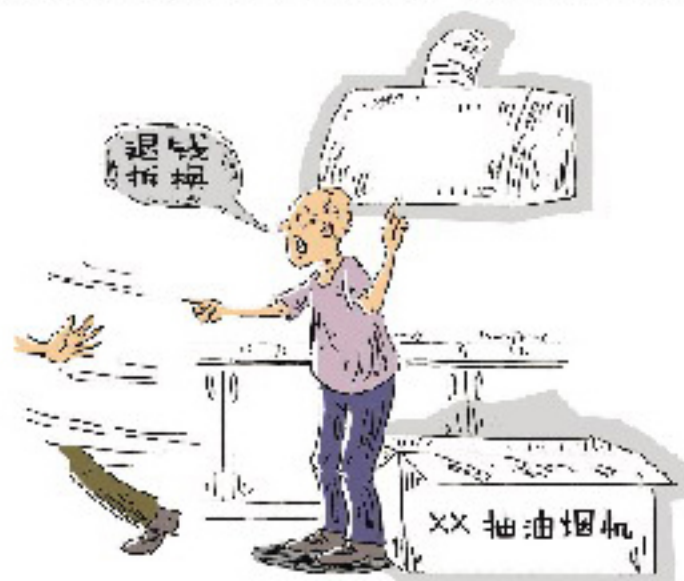
夏先生当即拍板同意换机,甲某在10分钟

左右往返取回一台某品牌的油烟机,开始安装。安装时,夏先生就研究起了机器包装,并随口问了几个关于该品牌售后的问题,当意识到有点不对劲时,夏先生向甲某该油烟机“会不会是假冒的”,甲某称“如假包换”。夏先生想来想去,要求甲某退钱拆换。甲某当场答应了,随后人就找不到了,也没有联系方式。

分局工作人员在该品牌专卖店了解到,该品牌油烟机均为浙江公司生产,而夏先生自述购买的油烟机为广东生产,应该是假冒牌货;同时,该公司没有聘用过销售兼职,甲某很有可能是骗子。分局工作人员将上述结果告知了夏先生夫妇,并提示:老年人是一个较为特殊的消费群体,往往容易成为一些不法人士的忽悠对象。

市场监管局东城分局工作人员告诫老年消费者,“免费承诺不要信,小便宜前不要贪”;“专家”忽悠别上当,上门维修找对人”。家用电器一定要到正规商家去购买。

(朱敏娟 萧锐)



张经/图