

投保容易理赔难 法院判决得赔偿

提到保险,很多人都听说或遭遇过“投保容易理赔难”的现象,久而久之,人们对保险行业产生很多偏见。近期,太仓法院受理一件保险合同纠纷案给大家提了一个醒。

赵小姐为自己的越野车投保了交强险、商业三者险与车辆损失险,保险期限从2016年1月3日至2017年1月2日。2016年12月,赵小姐与朋友聚餐后驾车回家,途中与停放在路边吕先生的轿车发生碰撞,致两车不同程度损坏。经交警部门认定,赵小姐负全部责任。后双方在交通事故人民调解委员会达成协议,赵小姐承担两车在此次事故中的损失,其中自己车辆修理费9200元,吕先生车辆修理费19846元,合计29046元。

支付完毕后,赵小姐到保险公司要求理赔。谁知,保险公司的两点答复让赵小姐大为恼火:第一,事故发生于夜晚21时57分

左右,赵小姐未在事故发生后第一时间报警,因此有理由被怀疑存在酒驾情形,如果存在酒驾情形,则保险公司不应承担赔偿责任;第二,依据保险条款规定,赵小姐存在事故发生后未依法采取措施、驾驶保险车辆或遗弃保险车辆逃离事故现场的情形,这时保险公司不承担责任。赵小姐一怒之下将保险公司告到太仓法院。

办案法官审理后认为,首先,道路交通事故认定书已对本起事故责任进行了划分,仅认定原告赵小姐在事故发生后离开现场,并未认定赵小姐逃离事故现场,保险公司所依据的保险条款与本案赵小姐的行为并不相符。

其次,虽然保险公司认为赵小姐可能存在酒驾的情形,导致交通警察大队无法判断事发时赵小姐的精神状态,但赵小姐在事发后较短

时间内到交警大队所做的陈述与她在本案庭审中的陈述相一致,对其事发前的行为及事发后没有报警的原因进行了解释,如保险公司仍认为原告可能存在酒驾情形,则应当提供证据予以证实,但保险公司并未能提供。

第三,赵小姐提供的视频录像显示其在事发后仍在事故现场停留,并拍摄了受损车辆的照片,被告仅依据赵小姐没有报警、离开事故现场就主张其“逃离”事故现场的依据不足。

综上,保险公司不能得出赵小姐在事故发生后驾驶事故车辆“逃离”现场的结论,保险公司仍应当依据保险合同约定承担保险责任。

【法官建议】仅仅因为没有及时联系上保险公司进行报案就离开现场,在理赔当中居然遇到这么多的麻烦,不过好在本案中事发地点

有视频记录,而赵小姐也保留了事故现场的照片,否则可真是有理说不清了。

根据《保险法》规定,被保险人、投保人或者受益人在出险后应及时通知保险人,以保证及时取得认定保险事故的有关证据。法律之所以这样规定是出于三个方面的考虑:首先,及时报案是认定保险事故性质的要求;其次,及时报案有利于第一时间对被保险人或投保人进行理赔指导;第三,及时报案还能提高理赔时效。另外,现在很多保险公司都开发了自己的手机客户端,当发生保险事故而客服人员电话又打不通时,记得登录手机客户端进行报案哦,不仅方便快捷而且查迹可循。

(陆政成 肖佳)

近日,张家港市市场监督管理局与张家港市人民检察院根据两部门签订的《关于深化行政执法与检察监督联动机制的意见》,召开首次工作联席会议,正式启动两部门联席会议机制。张家港市市场监管局综合执法大队、张家港市人民检察院有关人员参加会议。

张家港市检察院同市监局首次召开联席会议

会上,张家港市市场监管局向张家港市人民检察院通报了针对第32058200006号检察建议书所采取的有关措施及处置结果。两部门就

日常市场监管行政执法工作中,所遇到的被处罚人对行政处罚履行能力查询,侵犯商业秘密的案件,借助公安力量调查取证等方面的

法律问题,以及解决途径进行探讨。张家港市人民检察院对近两年张家港市市场监督管理局办理的侵犯知识产权案中的被侵权人挽

回损失的方式提出相应建议,并落实因食品安全犯罪被判有期徒刑以上刑罚的人员,从事食品生产经营管理的从业限制措施等,进行充分沟通。双方还研究了涉嫌犯罪案件移送、申请人民法院强制执行等具体问题。

(黄华 晓溪)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:7月26日,消费者李先生向太仓市12315热线投诉称,他持一张太仓近宜健身管理有限公司发放的游泳体验券前往游泳,但是不让使用,这不是在欺骗客户吗?希望市场监管部门协调此事。

回音:太仓市市场监管局高新区分局接到12315热线转办单后,分局工作人员与双方电话联系,进一步了解情况,对于双方对游泳体验券的不同理解进行了统一。分局工作人员明确指出,公司方在新开张时,免费发放一些体验券是用于吸引消费者的一种促销手段,肯定是有期限的。消费者现在手中持有一张游泳体验券,券面上没有使用期限,错误地认为是可以随时使用的。由于双方理解不同产生了纠纷,希望公司方能够本着善待天下客的态度,妥善解决纠纷。公司方在分局工作人员晓之以理的调解下,同意消费者在提前预约的情况下可以体验一次。(吴建丰 肖青)

投诉:7月13日,武汉市消费者张先生向全国12315互联网平台投诉称,7月3日,他在淘宝网太仓勿争通信设备有限公司旗舰店看到备用机的广告,有指纹4G,但是拿到货后,发现无指纹单4G。7月10日,网上申请退货退款,并将备用机寄回商家。商家7月12日签收,并告知他手机没有保贴拒绝退货。这时才知道手机下面孔贴就是保贴。事前不说明,售后强制要求,他要商家退款。

回音:7月14日,太仓市市场监管局沙溪分局接到12315热线转办单后,分局工作人员与消费者张先生联系,进一步了解情况,并根据消费者反映的情况联系被投诉商家。商家负责人辩称,拒绝消费者退货原因是因为消费者把螺丝底部位置的封机证撕毁了,并且在“苹果SS”二手手机销售的网页保修服务中已说明。经过分局工作人员与商家负责人的深入沟通,商家负责人表示,愿意为张先生的手机作退货退款处理。分局工作人员及时将此信息用电话反馈给投诉人张先生。(吴建丰 晓霞)

投诉:2017年7月30日,消费者农先生在奥普集成灶吊顶店购买卫生间集成灶顶和

浴霸一体机,今年7月初,一体机灯不亮了。农打了两次电话给商家,希望商家前来检查维修,但商家一直没有前来查看。农认为一体机还在一年三包期内,商家有义务为客户检查、维修。7月13日,农先生向苏州工业园区12315热线投诉,求助消保委帮助,要求商家尽快前来处理。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员当天就联系商家负责人,向他通报消费者诉求,希望他能够急消费者所急,为消费者排忧解难,及时前往消费者家中,查明原因,及时排除故障。商家负责人辩称,由于前几天实在太忙,实在抽不出空,向消费者表示歉意。他表示,明天一定派人前往消费者家中维修,恢复正常使用。(朱雪梅 晓星)

投诉:6月22日,消费者严女士在富尊轩家居店购买沙发和床。当时,她选购家居时,与商家讲好沙发、床的颜色是黑色的。但是,送货上门的沙发和床是咖色的。她向商家反映情况后,商家不同意退货。6月25日,严女士向相城区12315热线投诉,希望在相关部门的协调下,要求商家退货退款。

回音:相城区消保委家具分会接到12315热线转办单后,马上联系商家负责人,核实相关情况。商家负责人辩称,消费者买的沙发和床是店内展示的样品颜色,是消费者自己确认过的,而且是定制产品,所以不同意退货。分会工作人员指出,根据消费者提供的聊天记录显示,消费者确实要的家颜色是黑色。希望商家负责人能够本着诚信经营的原则,勇于承认自己的失误,妥善解决纠纷。商家负责人无言以对,只得同意给消费者补偿一定的损失,让消费者自己再去包皮。严女士对此结果表示接受。(夏保斌 夏雪)

投诉:7月8日,北京市消费者崔女士向全国12315互联网平台投诉称,6月18日,她在天猫超市618优惠活动期间,购买2双37码斯凯奇海军蓝网眼徒步鞋。快递送到家后,发现一双大小合适,另一双鞋一只合适另一只偏大。经过客服确认两只不一样大的鞋确实是一个尺码,愿同意换货,并承诺如果还不行可以再次无条件换货。

但是换到的货两只鞋能够塞进去3个手指头。跟客服联系后,竟然拒不承认此前说的无理由再换货一次。其后,经过淘宝网协调,卖家同意发顺丰快递到付。7月5日快

递过去后,7月7日崔女士收到顺丰快递短信说卖家拒收。当日与卖家联系,卖家说要核实。8日,再次接顺丰快递电话说卖家拒收,尽快处理。崔女士再次联系卖家未果,只能投诉,要求卖家赔偿损失。

回音:7月9日,太仓市场监管局高新区分局接到12315热线转办单后,与斯凯奇(太仓)商贸物流有限公司取得联系,公司负责人告知分局工作人员,他们已经按618期间优惠活动的规则,给崔女士更换了新鞋。(吴建丰 肖青)

投诉:6月3日,消费者马小姐因为单商理发店洗头吹、按摩等都有优惠,所以前赴消费。进店后,理发师向她推销推背、做脸、做眉毛等项目,她都表示不需要,只是来理发的。理发师讲,韩国的药水158元一支,帮她使用优惠价118元一支,使用了3支;其后在她不知情的情况下又使用了一支药水;最后结账时,又忽悠她办了一份1500元的会员卡。6月4日,马小姐对做的头发不满意,并认为店方的做法不合理,就向吴区12345热线投诉,要求退还会员卡内的费用。

回音:6月5日,吴江区市场监管局太湖新城(轮陵)分局接到12345热线转办单后,召集店方负责人、消费者马小姐双方进行调解,经过反复协商后,店方同意退还马小姐1350元,一次性解决纠纷,双方握手言和。(朱建明 肖青)

投诉:7月5日,消费者孙先生在微云某楼盘看中一套商品房,付了一万元定金,只有转账记录。他和家人商量后,妻子不同意买,要退掉。7月11日,开发商同意退款,但要扣除2000元,并将认购书拍了照,认购书上写定金是三万元,是不退还的。孙先生认为,自己只付了一万元,不能够算作定金。7月17日,他向太仓市12315热线投诉,要求全额退款。

回音:7月18日,太仓市消保委接诉后,联系双方进一步了解情况。消保委工作人员明确指出,定金和订金是有区别的,定金如果是消费者违约,经营者没收定金;如果是经营者违约,需要双倍奉还消费者。所以交付定金不是儿戏,是需要慎重考虑的,在没有征得妻子的同意,就擅自交付定金是一种不理性的行为,应该好好反省,吸取教训,这2000元就是个教训。今后凡是遇到要交付定金的事,一定要考虑清楚后才能交付。孙

先生对此后悔莫及。(吴建丰 肖青)

投诉:6月29日,消费者丁女士在五洋商厦购买一套家具(大床、两只床头柜、一只三人沙发),价格11000元。7月2日收到货后,发现床头柜四只脚不平而且有毛刺,沙发有一只腿不平,商家来回修了好几次还是没有修好。商家仍然讲,修好了再拿回来。丁女士认为商家做法不合理,就于7月17日向太仓市12315热线投诉,要求商家沙发作退货处理。

回音:7月18日,太仓市消保委接诉后,工作人员经电话联系双方,核实相关情况,通过连线进行调解,希望他们通过友好协商妥善解决纠纷。经营者认为,沙发腿不平,完全可以通过修理的方式解决问题的,并且让消费者满意为止;床头柜同意更换新的。消费者对该解决方法表示接受,从而达成和解。(吴建丰 肖青)

投诉:6月18日,消费者周女士在荣度家“选购一张大床,材质是胡桃木的,收据上由商家写明,价格3800元。6月26日,商家送货上门,周女士发现大床的材质不是胡桃木的,马上联系商家,反映情况,要求重新发全部是胡桃木的大床。商家坚持主材是胡桃木的,只是辅料不是。这是行业内通常的做法,没有欺骗顾客,所以不同意重新发货。7月2日,周女士向相城区12345热线投诉,要求商家要么更换成收据上标明的胡桃木大床,或者赔偿3800元。

回音:7月3日,相城区消保委家具分会接到12345热线转办单后,就与店方负责人取得联系,并明确指出,依据《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。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和和使用方法等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。”希望他提供大床是胡桃木的证明材料,妥善解决纠纷;同时希望他在今后的经营活动中,应该实事求是地介绍商品,现在白纸黑字写着胡桃木,那大床材质就应该是胡桃木。分会工作人员经过电话连线,让消费者和店方负责人进行电话协商,经过反复协商,店方负责人同意退回消费者800元,一次性解决纠纷。(夏保斌 肖青)