

# 保险约定不明 保险人难逃责任

随着汽车保有量的不断增加,交通事故的发生率也逐年增高,因此车主通常都会给自己的车辆购买商业保险,但是很少有车主认真看过保险条款,特别是碰到一些不常见的事例情况时犯了难,面对保险公司的拒赔答复,又该如何维护自己的合法权益呢?

老王是一名货车车主,在2015年的一天,

其货车发生交通事故,事故砸断了通信钢绞,并将通信钢绞所挂的电线杆拉断,造成养殖户养殖的虾塘断电,成品虾及虾苗部分死亡。后老王依照法院的判决,赔偿了养殖户的虾塘损失,但是当老王赔偿后向保险公司理赔时却遭到了拒赔,老王这下犯了难,明明购买了保险,为何不予赔付呢?于是就将保险公司告上了太

合法院。在法庭审理过程中,双方对虾塘损失是属于直接损失还是间接损失产生了争议,各执一词,无法达成统一的意见。

主审法官审理后认为:成品虾及虾苗部分死亡是由于停电造成,而停电是由于交通事故造成,两者之间存在直接的因果关系;而且保险合同条款属于格式条款,对格式条款的理

解发生争议时,应当按照通常理解予以解释,对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释,因为保险公司没有对直接损失和间接损失有明确的释义,在双方理解产生争议时,也应当作出不利于保险公司的解释,故依法支持了老王要求保险公司进行理赔的诉讼请求。(严晓迪)

## 耐心调解化纠纷 衷心感谢送锦旗



近日,消费者王先生夫妇特意来到常熟市市场监督管理局虞山分局,送上印有“热情服务耐心周到”的大红锦旗以表感激之情。

王先生夫妇因自身疏忽和4S店销售员的诱导,交了1万元定金签订了购车合同,事后发现自己进错了4S店,订购的汽车品牌也错了,并不是自己所要的品牌,因而提出要解除合同,并退还1万元定金。店方拒绝消费者的要求,消费者向市场监管部门求助。

虞山分局工作人员接诉后,进行了充分的调查研究,在多项证据证明消费者系在重大误解的情况下签订了购车合同,根据《合同法》和《消法》的相关规定,经多次苦口婆心的耐心协调,双方心平气和地解除了合同,4S店将1万元定金全额退还王先生。王先生对此结果,向市场监管部门表示衷心感谢。

(张秀英 萧楠)

## 苏州高新区市监局开展 电商送法上门活动

近日,苏州高新区市监局组织开展了重点电商、平台商、跨境电商行政指导送法上门活动,董善刚副局长带队,点对点“向企业宣传介绍电子商务方面相关法律法规;面对面”与企业人员进行深入交流,解决企业问题,同时发放了编印、印制了电子商务法政策解读宣传册,受到企业好评。

自《电子商务法》实施以来,苏州高新区市监局以政策宣贯为切入点,以走访调研企业实际为抓手,以加强企业指导为补充,以畅通维权渠道为保障,全面强化网络市场监管。

以《电子商务法》及涉网监管方面法律法规宣贯培训为切入点,认真研究落实监管范围“亮照亮标”“依法管辖”及平台经营者履责”等监管要素。今年以来,通过来开展“电商送法”系列宣讲《网络交易监管系统》实操操作演练、发布网络消费警示等多种活动,分层次、分批次组织网络监管执法人员参与到学法、知法、用法中来,逐步解决涉网监管过程中的对象不清、规则不明、处罚措施不统一等问题,切实提高依法行政水平。(小曼)

## 投诉与回音

投诉与回音

投诉:3月15日,消费者董先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于1月份去英派斯健身印象城店健身,进入大门时,手中拿着一瓶护理液,健身结束发现丢失了。次日与现场工作人员协商未果,对方要求报警,派出所出警,在民警的协调下,双方仍然没有协商成功,随即立案,立案笔录显示对方同意协商。日后,双方又经过几次电话沟通,但未能达成协议,后来对方就不予理睬他,他认为,东西丢失是事实,派出所已经立案,物品108元价值不大,在责任划分上纠缠也没有意义,是否双方各退一步,英派斯方面出50元了结此事?

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员及时将消费者的意见通报英派斯方面,并希望他们妥善解决纠纷。店方负责人在认真考虑后,同意补偿消费者50元,一次性解决纠纷。消费者对此结果无异议。(朱雪梅 啸雪)

投诉:2月20日,消费者齐先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于2017年6月中旬在久光百货Quici专柜购买一块男士机械表,价格15000元。当年年底因手表走时不准而送修一次。2019年1月底,手表自来柄断裂导致无法使用。送修后,被告知维修要自费。他认为,此款手表的三包期是2年,现在还在三包期内,不应该自费维修。但是,营业员讲,自来柄属于外观配件,三包期只有半年。他希望在消保委的帮助下,能够得到合理解决。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员马上将消费者的情况与店长进行了沟通,希望经营者能够切实为消费者着想,毕竟手表在万元以上,能否考虑为消费者免费维修?店长表示,自来柄属于外观配件,确实三包期只有半年,考虑到消保委的建议,他们同意为消费者免费维修。(朱雪梅 湘西)

投诉:1月12日,消费者王先生向相城区12315热线投诉称,2018年12月初,他委托某婚介公司为儿子相亲,签订了婚介合同,交付8000元费用,合同规定,公司方在半年内为其儿子介绍10次与女孩子见面机会,公司方告知他,他们有很多女孩子资源,

其后,公司方为他儿子安排了与一个女孩子聊天,双方聊聊天,他儿子觉得双方没有缘分,就没有深入谈下去。之后,公司方没有继续介绍相亲对象。王先生坚持认为,公司方欺骗了他,既然公司方有女孩子资源,就应该继续介绍,如果不介绍就应该退钱。

回音:1月13日,相城区市场监督管理局二分局接到转办单后,与公司负责人取得联系。公司负责人称,王先生是伯儿子出国,要用找对象的办法挽留住儿子,心比较急,但是这个事情心急不得。他儿子内向,一声不吭,要求女孩子要漂亮,又要有钱,而且会做家务,我们正在积极寻找此类女孩,不存在欺骗消费者的行为。现在合同还在继续履行中。如果我们违约,一定会严格按照合同规定进行赔偿。

1月15日,分局工作人员告知王先生,在公司方没有违约的情况下,我们只能告知你,此投诉不符合受理要求,不予受理。如果有足够的证据能够证明公司方违约或者有欺骗行为,建议用司法途径解决,具体可以去咨询律师。(汤芙蓉 肖旭)

投诉:1月19日,消费者王先生向相城区12345热线投诉称,他在美团网以39.9元的价格购买一张华宇星云汇木兰浴场的洗浴券,于1月18日19:35前往浴场洗澡,刚洗了一会儿,20:20开始停水,20分钟后才来水,浴场工作人员没有提供解决方案,而且说法不一。希望在相关部门的帮助下,要求商家退款。

回音:1月20日,相城区市监局二分局接到转办单后,分局工作人员联系浴场负责人核实情况。浴场负责人称,消费者反映的情况大部分属实,那天是热水锅炉器发生故障,他们在第一时间通知消费者,让他们去二楼休息区休息,消除故障后马上通知消费者恢复洗浴。对于给消费者带来的不便表示了歉意。现在已经将39.9元洗浴费用退还消费者,妥善解决了纠纷。分局工作人员在回访消费者时得知此纠纷已了。(汤芙蓉 晓星)

投诉:最近,消费者孟女士通过投诉平台,向吴中区消保委木渎分会投诉,不久前孟女士在苏州市吴中区某干洗店送洗了一件羊毛呢上衣,当场付洗衣费150元。2019年1月11日下午,孟女士去该店取衣服时,发现衣服上面需要清除的污渍并未清洗掉,污渍的面积反而比原先扩大了很多,孟女士表示其在送洗衣服时,洗衣店未告知此污渍是清洗不掉的,孟女士

认为清洗后的污渍严重影响了穿着和美观,对此不满,向吴中区消保委木渎分会投诉,要求该洗衣店退还洗衣费150元,并赔偿其衣服损失1000元。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会约请双方至木渎分会协商。经协商,双方达成协议,被诉方的负责人戚女士表示,投诉人从送洗衣服至今未来取衣服,且提供不出任何洗衣凭证,本着和谐的原则,该店同意退还投诉人洗衣费150元,另赔偿投诉人衣服损失450元,总计退还投诉人600元,投诉人孟女士同意此方案,不再要求赔偿其衣服损失1000元。(吴士明 永康)

投诉:日前,消费者毛先生通过投诉平台,向吴中区消保委木渎分会投诉。毛先生说不久前,他在某公司购买了20次洗车服务卡,共计400元。在2019年1月18日之前已使用了7次,2019年1月18日去该公司洗车被告知从1月15日至2月19日期间不能使用洗车卡洗车,必须付现金才给于洗车,因为春节期间涨价。但在购买洗车卡时,该公司未告知上述情况,洗车卡上也未作出标注。该公司在2018年12月21日在门前张贴了1月15日至2月19日期间不能使用洗车卡的公告,其在洗车根本没有注意到公告。毛先生当天报了警,因是消费纠纷,只得先支付30元洗车费用。但过后毛先生对此表示不满,向吴中区消保委木渎分会投诉,要求该公司给予退款。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某汽车服务有限公司的负责人陈经理联系。陈经理表示,虽然洗车卡上没有节日不能使用标注,但已在公司门前张贴公告。经过协商同意尽快给投诉人处理此事。过后陈经理给木渎分会表示,已与投诉人联系,双方已协商处理好此事,公司给投诉人退洗车卡内余额(约260元),请投诉人尽快至本公司办理退卡手续。分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人。投诉人毛先生表示,陈经理已与其联系态度良好,将去该公司办理退款手续。(吴士明 永康)

投诉:日前,消费者林女士通过投诉平台,向吴中区消保委木渎分会投诉。林女士说她在木渎镇珠江南路某4S店购买了一辆比速牌汽车,有合同。不久发现驾驶位左侧的升降出现故障,随即到该店进行维修,该店也承诺会维修。但该店虽然承诺维修,却至今都没有维修工作人员给其答复,时间过了好多天,没有解决此问题,因为要回老家,要开高速,升降故障会有安全隐患,林女

士向吴中区消保委木渎分会投诉,望部门协调尽快给予维修玻璃。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某4S店的负责人张经理联系。经过协调,张经理表示,已安排工作人员在处理此事,已向厂家订购玻璃,因赶上放假,造成订购的玻璃不能及时到达本公司,但本公司会继续跟踪此事,催促厂家发货,等货到后,会第一时间联系投诉人前来更换玻璃。分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人林女士对此表示理解,节假日结束后,该公司给予更换了玻璃。(吴士明 永康)

投诉:2月20日,消费者凌先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于2017年7月29日在圣象地板专卖店购买地板,预交地板款76800元。2018年12月,店方派人安装地板完毕。2019年1月10日,他与圣象地板销售人员进行核对退款金额为29698元,并要求店方立即退款。但是,1月10日至今,经过多次催讨,仍然没有收到店方的退款。他希望在消保委的帮助下,要求店方立即退款,并补偿相关利息。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员与店方负责人取得联系,并严肃指出,消费者的付款是预付款,双方现在已经核算清楚,店方就应该毫不犹豫地将其款退还消费者,拖延退款,消费者要求支付利息的要求,也在情理之中,希望店方能够妥善解决纠纷。店方负责人在消保委工作人员晓之以理的批评教育下,同意及时进行退款。(朱雪梅 晓星)

投诉:1月18日,消费者赵女士向苏州工业园区12315热线投诉称,她在网上购买苏州工业园区金明装饰材料有限公司的防盗门锁,现在主要存在电子猫眼录像功能没有了;外面有人里面按摄像头就是反应很慢等问题。关键是商家说好的全国联保。现在电话打过去,他们说,哪里买的就在哪里做售后服务。而且现在商家无法联系,希望相关部门能够帮助解决。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员进一步向双方核实相关情况。经了解,投诉人购买的防盗门锁已经过了三包期。公司售后服务人员表示,他们公司的产品在三包期内,确实是实行全国联保的。现在消费者的防盗门锁过了三包期,如果需要修复,那就要支付400元配件和维修费。消保委工作人员及时将此信息告知消费者,消费者对此结果表示接受,愿意付款400元解决问题。(朱雪梅 音音)