

老罗帮你忙 1380 1898568

新浪微博 @青年报读者互动
栏目合作 市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

汽修店突然歇业 保养年卡没法接着用 官网上无此网点 美车饰称该店已承包 工商：公司仍为对外主体 应负责解决纠纷

市民阮先生近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”称，在黄兴路1616号美车饰购买的“速博汽车俱乐部”保养年卡因该门店自去年12月起关门至今，无法使用。美车饰称此店已承包，只是招牌仍打着“美车饰”字样。工商部门调查后表示，该门店注册信息是美车饰，因此即便已将业务承包，美车饰也应负责此卡售后纠纷。

本报记者 俞韩岭



美车饰公司称，位于黄兴路上突然歇业的门店已承包给他人。

本报实习生 余博文 记者 贺佳颖 摄

门店停业 汽车保养卡成“废卡”

因为在网上看到位于杨浦区黄兴路1616号的美车饰门店有售卖美孚1号机油的销售宣传，阮先生便于2012年6月中旬来到实体店咨询。

根据阮先生的说法，当时工作人员跟他描述道，如果办理一张汽车保养年卡，可享受两次更换美孚1号机油、两次汽车内饰清洗、车内空调清洗、三十次洗车、一次更换变速箱的服务。“当时听到后非常心动，就办理了一张有效期至2013年6月13日、售价1688元的年卡。”不过阮先生发现，虽然门店招牌为“美车饰”，但也有叫“速博汽车俱乐部”的称呼，当时看到这

家店蛮大的，并没有特别在意。”

记者了解到，从去年6月至11月，阮先生除了办卡当天换了一次机油外，只去门店洗了一次车，而当他于12月准备到门店换机油时，发现该店并不在工作状态中。“当时我看到有工作人员在整理东西，询问后他们说这两天停电，不能维修了，但我过了几天再去这家店时发现关门了，而且当时店门口贴了一张告示，好像是说和百安居杨路店有什么纠纷”，阮先生说。2月初阮先生又去了一趟，发现门店仍处于关门状态。

美车饰称门店被承包

记者曾拨打预付卡背面的咨询电话，

但无人接听。那美车饰黄兴路店关闭是否和百安居有关系？记者2月5日联系了百安居杨路店有关人士曹小姐，不过后者对此否认：“我们和这个门店是没有关系的，此事你要咨询美车饰！”

蹊跷的是，在美车饰官网上的全国服务网点共有10个，其中8个是位于本市，但却没有黄兴路店的地址信息。该公司市场部刘先生2月5日对此解释道：“我们和这家店没有直接关系（黄兴路店）是承包、加盟的。如果你要反映投诉要找客服部陈经理。”

记者截稿前多次拨打刘先生提供给记者的陈经理座机号，但均处于无人接听状态。

工商表态 应先解决与消费者的纠纷

记者2月6日下午从市工商局杨浦分局获悉，除了阮先生外，还有三位美车饰门店的持卡人曾经向杨浦工商反映“速博汽车俱乐部”与“美车饰”的卡类纠纷，到2月6日为止，其中两位持卡人调解失败，准备走民事诉讼程序，另一位则仍在调解中。“如果商家有侵犯消费者权益的违法行为，那么工商有权力作行政处罚，但这件事目前仍属于卡类纠纷，所以工商目前只能作协调”，有关人士说。

不过杨浦工商明确表示，如果有像阮先生一样的消费者向美车饰要求处理纠纷，后者不能坐视不管。“根据注册登记资料，黄兴路1616号是‘上海浦东美车饰汽车百货有限公司黄兴路店’，并没有‘速博汽车俱乐部’的相关信息，因此此店是美车饰的分公司，对外主体仍是美车饰。”工商表示，哪怕美车饰所谓的承包协议成立，美车饰也应当先为消费者解决纠纷，再解决他们与承包商的纠纷。”

律师说法

美车饰应承担主要责任

德恒上海律师事务所盛先磊律师表示，一般来说消费者应当找发卡主体追究责任，故相应的阮先生原本应找“速博汽车俱乐部”，但因该俱乐部而且并未独立注册，类似于美车饰一家“分支机构”。在消费者无法联系到该俱乐部的情况下，美车饰作为一个显而易见的运营商，应当承担相应责任”。

投诉反馈

家园购物买手机 货不对板退款难

市民张女士 投诉：1月29日，我在上海家园购物买了一款四代HOTp908省钱通手机，在购买之前，我曾经和他们客服沟通过，对方一再强调手机功能肯定与电视上所介绍的一模一样。然而，直到1月31日我收到货后，才发现手机的实际功能与电视上所介绍的完全不一致。首先，手机前后摄像头的像素很低，并且触屏也十分

不灵活。之后，我联系到了家园购物的客服，对方称若认为手机有问题，那就先把手机快递给他们，经由厂商检测的确是手机本身质量问题而不是人为问题，那么才同意退换货，但是，寄回去的快递费用必须由我自己承担。

记者 朱迪 反馈：在接到张女士向本

报热线反映的问题后，记者联系到了家园购物网站的客服人员，对方解释称，他们这边只负责处理家园购物网站的网店售后，如果在家园购物网站上买的手机出现了如张女士遇到的类似问题，肯定是享受国家三包服务，并且在1年内包换。随后，记者又拨通了另一个400热线，对方语音留言称要到2月17日才开始接受处理投诉业务。

维权现场

快递员拒绝送货上门 韵达就该说法致歉

本报讯 记者 俞韩岭 市民干小姐向与本报合作的新浪上海维权频道（@上海维权投诉）反映称，因韵达快递员声称公司不提供送货上门服务，她一度更改送货地址，且颇费周折才拿到包裹。对于该快递员说法，韵达快递近日回复记者称，肯定为客户提供门到门服务，不存在“不送货上门”规定。据悉，韵达快递涉事网店已电话致歉干小姐，后者表示接受。

快递员：公司规定不送货上门

网购时已经支付了10元快递费，干小姐没想到收到包裹前还是与韵达某王姓快递员产生了诸多纠纷。

1月28日晚，快递员王师傅致电干小姐称“货到了”，因干小姐仍在外办公，便自然说了句“家里都有人，你送上去就可以了”，但王师傅当即却表示“不行，要下来拿，我开面包车的”。

根据干小姐的说法，当晚第一次电话沟通中她被王师傅告知韵达快递“规定不能送货上门，物品只能送到所在地址的楼下”，而当王师傅1月29日再来送货时，仍坚持这个说法，这让干小姐觉得无法接受。“我当时就和他谈，我是付了快递费的，如果不送货上门就别送了，换一个人！”

更令干小姐觉得气愤的是，1月29日后她曾联系王师傅告知她要出差几天，但王师傅于2月2日仍致电她让她下楼拿货，无奈之下干小姐给了王师傅另一个收件地址让他第二天送来，不过那时王师傅称“周日休息，叫其他人送货”，2月3日白天，也未有其他韵达快递员致电干小姐或她的亲人。

2月3日晚上，经过和网点交涉，干小姐最终让王师傅送货上门了，但代价是遭到网点有关人士责备称“送个货还要更改地址”。对于此番不愉快的经历，干小姐非常郁闷，希望通过记者了解韵达快递到底有没有“不送货上门”的规定，并要求快递员道歉。

韵达回应：应提供门到门服务

近日经过调查，韵达快递客服部门有关人士书面回复记者称，王师傅为上海浦东新区三林西部公司的快递员，且此人在服务过程中确实存在言语不当的行为。

对于王师傅“公司规定不送货上门”的说法，韵达快递澄清道：“作为全国知名品牌快递企业，我们严格按照《快递服务》国家标准的要求，为客户提供门到门的服务，不存在‘不送货上门’的规定，因此该快递员所说‘不送货上门’的规定是其个人的理解和说法。”

记者截稿时获悉，韵达快递总部已经责令涉事网点公司主动致电干小姐道歉，对此干小姐也表示接受。“网点公司负责人已对该快递员和相关服务人员进行批评教育，并将按照总部要求进行培训，改善服务态度，提高服务质量”，韵达快递表示。