



老罗帮你忙 13801898568

# 去年交钱考驾照 迟迟等不到考试通知

## 记者采访一小时后光明驾校就已为二人全额退款

龙女士与刘先生分别向光明驾校教练交了4000多元培训费,在驾考新规出来前虽断断续续练了几个月,但均没有参加过一次考试。3月21日,本报“老罗帮你忙”互动维权热线栏目记者现场采访后,光明驾校当即表示全额退款。记者采访后一小时左右,两人都拿到全额退款。对光明驾校的善后行为,两人都非常满意。

本报记者 罗水元



龙女士与刘先生通过光明驾校学车,但迟迟没能参加考试。

本报记者 丁嘉 摄

### 学车五个月没接到考试通知

龙小姐告诉记者,去年7月,想要考驾照,在听说光明驾校的良好声誉后,就拨打了报考热线,将4300元交给了一位薛姓教练,之后,经过体检、签协议等环节,她顺利进入光明驾校开始练车。

同龙小姐一样,刘先生同样是冲着光明驾校的良好声誉拨打热线报名,并将培训费交给教练的。不同的是,他交的培训费为4500元。顺利报名后,她与龙小姐被安排给同一个教练教授。

但是,出乎他们意料的是,根据教练的安排,他们一次次前往练车,

但就是没有得到考试的通知。“每次我们问什么时候考试时,师傅就要我们‘等安排’,结果,5个月过去了,我们还在‘等安排’。”

两人说,“安排”没有等到,等到的却是驾考新规,新规让驾考更难,学习内容也更多。这时,他们再问教练师傅“怎么办”,得到的答复是要再交2000多元才能去考试。两人没有同意,练车就此结束,考试则杳无音讯。期间,他们向驾校提出退款,对方以他们已经练过几个月车为由要求分别扣除1000元,他们没有接受。

### 光明驾校已全额退款

3月21日,本报记者现场采访

时,光明驾校总经理助理张先生告诉记者,按规定,考生如果到光明驾校培训,应到光明驾校本部现场交费。张先生提醒,为防止个别教练收钱后卷款走人,他提醒学员不应该私自将钱交给教练。核实向他们收钱确实为光明驾校教练后,已作出相应处理。

张先生解释,两人之所以断断续续练了五个月车还没有考试,是因为前面排队考试的人实在太多,一直没有轮到他们,对由此给他们造成的不便深表歉意。对于两人的退费要求,张先生表示,将于三个工作日内退款,说到退款时,张先生多次强调说光明驾校

是正规驾校,即使自己吃亏,也会尽可能为学员着想,会为两位学员全额退款。

记者离开光明驾校不到1小时,刘先生就接到了当初向他收钱的那位教练电话,表示将上门退钱,之后对方方便按刘先生的要求在约定地点将4500元交给了他。随后,龙女士也接到了教练上门退款的电话,后来应她要求,教练在驾校将4300元全额退给了她。

“原来以为真的要三个工作日,还担心中途变卦,没想到会这么快就拿到了。”对光明驾校在记者采访1小时左右后就向他们全额退款的善后处理,两人都表示非常满意。

## 》维权现场

### 爱车客人去楼空 不少车主卡内洗车次数被清零

本报讯 记者 朱迪 近日,市民李先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,去年购买的爱车客“爱车卡”3月初查询时发现剩余7次洗车次数被清零。他联系爱车客客服,对方电话一直处于无人接听状态。记者调查发现,类似李先生这样爱车卡的剩余次数被清零的车主不在少数,而爱车客方面可谓是人去楼空。

### 爱车卡洗车次数被清零

李先生称,最后一次使用这张爱车卡是去年年底。“当时使用后我查询过,还有7次剩余。”今年年初,李先生看到爱车客官网上的公告,2月1日至2月28日,爱车卡暂停使用,敬请谅解。“李先生在看到这则公告后,就暂停使用了爱车卡。

但3月初,李先生看到网友发的一条帖子,大意作为爱车客会员,尚有不少次数的爱车卡却被清零了。“我看到后面有很多车主的跟贴,纷纷表示有相同遭遇。”

随后,李先生查询了自己的爱车卡,没想到也中招了。“我发现自己卡内的剩余次数也被清零了。”之后,李先生赶紧拨打了爱车客400热线和公司电话,但均无人接听。李先生说购车时,对方明确表示“无有效期限限制,用完为止”。

### 爱车客公司去向不明

记者在上海车主论坛上查询后发现,有关爱车卡无故清零的帖子有近40多条,车主“xuser6474520”发帖称:“卡内剩余的16次都没了,买的时候说明没有时间限制,卡上面也没有提示。”

就李先生的投诉以及相关车主在网上的反映,记者曾多次拨打爱车客400热线以及公司电话,一直无人接听。之后,记者从爱车客官网上了解到,爱车客的注册公司实为“上海联迈信息技术有限公司”,也在上海工商行政管理局网站上查找到了该公司登记注册的信息。

记者发现其注册地址在闵行区,但该公司只有2011年的年检信息,却没有去年的年检记录。记者来到了该公司注册地址后发现大门紧锁,此外,该公司位于天目中路的另一经营地点也早已另换他家。

工商部门表示:“之前我们也接到过相同投诉5起,但这个公司现在去向不明,我们已在网上跟踪了该企业。”

### 青年消费投诉黑榜 第一期 2013年1月-2月)

- NO.1 韵达快递
- NO.2 三星电子
- NO.2 宝原地产
- NO.2 京东商城

- NO.5 1号店
- NO.5 大金空调
- NO.5 华生电器
- NO.5 库巴网
- NO.5 乐购
- NO.5 威尔士健身

# 未注明时限 持烤鸭券提货被告知过期

## “老北京”未料三年前的券现在才来,愿意让顾客使用

本报讯 记者 俞轶岭 一张未注明使用期限的烤鸭提货券一度被商家告知过期,市民祝女士感到不理解,向与本报合作的市民信箱“市民热线”投诉。记者采访时老北京餐饮管理有限公司相关人士坦言未注明券使用期限存在过错,但也称未料到2010年9月发放的券还有消费者未领取。商家告诉记者可让祝女士提货,但拒绝后者“折现”要求。

### 没有使用期限 烤鸭券被告知过期

今年春节前,祝女士的朋友给了她一张老北京餐饮管理有限公司的烤鸭提货券,凭券可获得烤鸭一只。祝女士告诉记者,3月1日她丈夫去该公司位于星腾大厦三层的门店提货时却被告知该券已经过期,无法提货。祝女士表示该券并没有有效期限的说明,因此对店家“券过期”一说表示不解。记者也看到,该券虽然在“使用说明”中表示“本券盖章有效……过期作废”,但具体何

时过期并未注明。

3月3日,祝女士再次来到门店,与一位自称白经理的人交涉。“这位负责人跟我说不能提货,因为电脑升级,让我去财务处查。但随后又说财务休息,什么时候来不清楚。”祝女士说。

因认为老北京餐饮管理有限公司在此事上存在敷衍态度,祝女士当天致电有关部门投诉,之后黄浦区消协也介入此事。不过对于介入结果,祝女士似乎并不满意:“3月8日下午我接到了一位张女士的来电,她说那个经理的说法是对的,还说是送我券的人不好,把过期的券给我。”记者采访时祝女士坚持认为:“既然提货券没有截止日期,那就不能凭商家一面之词认定我持有的券就过期了!”

### 商家承认有过失 可让顾客提货

3月20日,根据该提货券的券号,老北京餐饮管理有限公司财务

处核实后表示,此提货券是2010年9月1日向市面上发放的,但未查询到该券具体的使用截止日期。该公司相关负责人张女士也表示:“因为券发放得早,所以财务章和现在的也不一样了。而且公司电脑升级后2010年的券确实无法从电脑中查到,只能通过我们的备案查询。”

为什么没有在券上注明有效期限?该公司相关人士胡先生向记者解释道:“一般来说这种券当年发掉后估计消费者年底就去提掉了,我们没有考虑到消费者过了几年都还不提的情况。在这件事情上我们确实有过错,以后会吸取教训,在这种提货券上注明有效期限。”

胡先生进一步解释道,该券不能简单地认为是已经过期了,“故公司已决定为祝女士作特殊处理,只要公司办公室对该券签字后,祝女士就可拿着券到三楼门店提货。”

记者采访时祝女士有如下疑虑:“我怕他们‘报复’,故意将烤鸭做得不好,我要求将券折现,并且补

偿来回车费、话费等等。”对此胡先生表示无法接受:“这券本身是赠送的,她还问我们要钱?而且我们有必要为了一只鸭子砸掉这个老牌子的声誉吗?”3月27日,记者了解到祝女士愿意前去领取烤鸭,但仍希望能赔偿其来回车费及话费。

### 》律师说法

#### 能否折现要看拿券方式

上海盛联律师事务所徐游律师表示,从知情权的角度来看商家未做到对券的使用期限有明确告知,肯定存在过失。“消费者不会知道这券是何时发放的。如果商家未作注明,可视为这券永久有效。”

对于祝女士要求券值折现、券面声明不兑换现金的冲突,徐律师认为要一分为二讨论。“如果此券的实际价值是消费者通过货币形式购买的,折现一说就有协商余地,如果是商家免费赠送,除非消费者能证明产品存在质量问题,否则很难要求商家作折现处理。”