

新浪微博: @青年消费投诉
栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn



老罗帮你忙 13801898568

在晟豪驾校练3个月倒桩仍未开考

经协调 驾校已全额退费



读者在晟豪驾校重复练习3个月倒桩,驾校仍未安排考试。

本报记者 丁嘉 摄

本报讯 记者 罗水元 武先生交4200元前往晟豪驾校学车,学了至少3个月,倒桩连个考试的消息也没有得到。4月1日,本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访时,晟豪驾校方面称责任在于驾校合作经营者,并于4月2日全额退费。

武先生称,去年7月初,看到网上一则关于晟豪驾校团购学车的消息后,立即与一位刘先生联系。之后,他应对方要求交了4200元,对方开具了一张收据,收据上所盖公章为“上海晟豪机动车驾驶员培训中心车队收款专用章”。

武先生说,虽然讨要发票未果,但交完钱后,对方确实安排了一个

教练让他练车,即练倒桩项目,练车地点就在龙华机场边的晟豪驾校练车场,因此没有多加怀疑。

然而,他只能一天天重复练习倒桩这项内容,练了3个月后,他问教练:“什么时候考试呀?”对方称,要过完春节才能考,并称过完春节后肯定给他考。但是,春节过后,他得到的通知仍是前往练倒桩。继续练了两天后,他再次询问考试一事时,对方给出的回复却是:考试才报上去,不知何时才能考。他要求退费,对方要他将姓名、已交学费等信息发短信过去,短信发过去后,对方的回复是要他继续等下去。

4月1日,本报“老罗帮你忙”互

动维权热线记者前往晟豪驾校现场采访时,教学部经理钱先生称,刘先生是晟豪驾校的一个合作经营者,其合作就是招收学员,但按规定,刘先生招收到学员后,应该将学员领到晟豪驾校本部报名处交学费,不能私自收学费。刘先生的做法违反了晟豪驾校与其签订的合作协议,他给学员开具的收据上所盖的“上海晟豪机动车驾驶员培训中心车队收款专用章”系其私自刻印。

钱先生表示,晟豪驾校将按照有关双方所签有关合作经营协议对刘先生进行处理。记者了解到,驾校已于4月2日对武先生所交学费全额退款。武先生对此表示满意。

》维权现场

生效日期前解约 威尔士要收30%违约金

律师说法:商家做法不妥

本报讯 记者 罗水元 姜女士交了3188元会籍费,与威尔士健身中山公园店签了《会籍合同》健身,在“生效日期”前就提出解约要求,被要求按会籍费30%支付违约金。3月22日,本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访时,威尔士售后仍没有改变观点。律师指出,威尔士做法不妥,应该在扣除必要手续费等费用后给消费者退款。

“生效日期”前难解约

今年2月底,姜女士前往威尔士健身中心中山公园店咨询后,以刷银行卡的形式支付了3188元。并与对方签订了《会籍合同》,合同“生效日期”一栏中标注为2013年3月3日,“终止日期”一栏注明为2014年3月2日。

3月1日,姜女士因故决定不再前往威尔士健身,要求解约。她说,在当天致电威尔士客服部门后,又于第二天前往威尔士健身中山公园店交涉,她填了一张《投诉处理报告》,希望全额退款。有关工作人员表示将把《投诉处理报告》汇报给领导后再作决定,随即将那一份《投诉处理报告》拿走。

之后,姜女士静候佳音,但一连等了8天都没有得到来自威尔士方面的任何回音。3月11日,她再次来到威尔士健身中山公园店,由于上次填写的《投诉处理报告》被威尔士方面收走,她再次填写了一份《投诉处理报告》,该份《投诉处理报告》在描述3月2日交涉内容后,有威尔士方面对这些描述给予肯定:“3月2日该会员的确已经填写过投诉报告,并已表达退款意向(全额)。”还表示受理人李某当天已把该报告提交至营运部门。

姜女士称,再次填写《投诉处理报告》后,她又跑到威尔士健身总部交涉,得到的答复是,《会籍合同》中规定:“会籍合同履行期间,如会员单方面提出解除合同的,则视为违约,要按照会籍费的30%支付违约金。”据此,要求她支付会籍费的30%作为违约金才能解除合同。

生效日期界定双方各执一词

“《会籍合同》的‘生效日期’为今年3月3日,我在这个日期之前就提出解除合同,怎么还要收那么多的违约金?”姜女士认为《会籍合

同》中的“生效日期”应该是合同的生效日期,不同意威尔士的观点,“《会籍合同》还没有生效,不应该收违约金。”

威尔士方面对《会籍合同》“生效日期”一栏的解释却是另一种意思,该公司认为这个“生效日期”指的是会员签完《会籍合同》后会员卡正式开通,会员可以凭卡正式消费的日期,“《会籍合同》的生效日期在双方签订当日就开始,《会籍合同》的履行时间应该从双方签订时算起。”

3月22日,记者前往威尔士健身中山公园店现场采访时,威尔士健身客服部门有关负责人张女士仍坚持原来观点。“如果我一年的健身期进行了一半或是进行到倒数第二天了再解约,也是扣会籍费的30%作违约金吗?”面对消费者姜女士方面的询问,张女士回答“是”。

张女士称,虽然《会籍合同》上没有签署日期,但根据付款记录可以查到相应日期。

律师观点:双方可无责解约

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,根据《合同法》规定,合同的“生效日期”,可以从签订之日算起,也可以从合同内容约定的日期算起,由于《会籍合同》“生效日期”前没有一个定语,即没有说明是《会籍合同》生效日期,还是《会籍合同》生效后会员可以消费的日期。据此,虽然商家与消费者各执一词,但都可以理解。

不过,在消费纠纷发生后,从消费者角度理解更为合理,商家应承担对自制格式合同中“生效日期”表述不明确的责任。据此,消费者在《会籍合同》还没有生效前提出解约要求时,可以无责解约,而不应该根据《会籍合同》中关于支付会籍费30%作违约金的条款来处理双方纠纷。不过,商家在与消费者办理《会籍合同》过程中付出了劳动,应消费者要求无责解约时可以适当扣除相应的手续费等费用。

3月22日,张女士表示,愿为解决姜女士投诉进一步向公司领导汇报。截至截稿时,总部给出了最终回复,表示无法同意投诉人的全额退款要求,仍然坚持原先的方案。

找“英明制冷”报修

空调没修好师傅称“不记得”

本报讯 记者 俞馨岭 实习生 王慧凝 史先生近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,春节前找了家名叫上海英明制冷设备安装服务公司上门维修空调,但不仅制热故障未修好还被收了960元维修费。记者采访时发现史先生很可能遇到“维修外包”猫腻,该公司客服称没有此单,而接单师傅称“不记得有此事”,还表示自己没有单位。

花近千元仍修不好空调故障

史先生2月6日被租客告知,其位于嘉定区一套出租屋内的三菱空调出现无法制热故障。史先生说,因联系官方维修点后得知对方无法保证春节前上门修理,且租客提出“不修不续租”的要求,故在网上找到了一家叫做“英明制冷”的电话。“当时客服跟我说单子已派给一位曹师傅,2月6日下午就能来修。”

记者了解到,那天下午由租客代为接待上门维修的师傅,但史先生致电租客后得知师傅并非姓曹而姓赵,“赵师傅说曹师傅忙所以代替他来,我也没有多想,反正一样是修。”

在赵师傅修理完毕后,租客发现空调制热效果仍未改善,但被赵师傅告知“一小时以后才见效果”,原本租客要求赵师傅等一小时再离开但后者以“有事情”为拒绝,并收取了950元维修费。但事实上,这台空调制热效果至今未改善。

记者了解到,史先生曾联系“英明制冷”,但客服称“需联系维修师傅”,但史先生在和两位师傅的沟通中发现有问题。“这两个人不是关机就是推脱,说要等到正月十五后来谈,但我2月24日再联系曹师傅时,他却说‘工人要过几天才回上海’,结果再无音讯。”史先生说,他也曾致电12315,但被告知需要60个工作日处理。

师傅称“不记得”商家说无此单

3月25日下午,记者拨通了“英明制冷”客服电话,客服表示“经查证未有此单存在。”在记者的一再坚持下,该客服说:“你说的信息我们都是查不到的,我们这里也没有曹师傅这样的维修人员,肯定是你搞错了,要不我把信息报上去,明天下午给你回复。”

到了3月26日下午,记者再次拨打该客服电话时,对方却表示对此事已不清楚,“你说的问题只能问昨天听你电话的人。她人不在,至于什么时候回来我也不知道。”

其间,记者也曾联系上了当时接单的曹师傅和上门维修的赵师傅,但意外的是两人纷纷表示并不记得有过史先生这份维修订单。曹师傅说,“我不记得了,我没有单位的,我什么事情都干,不止维修,你问我我也不知道。”

》律师说法

电器维修务必找正规渠道并留单据

虽然史先生曾有心找官方售后维修,但因特殊原因导致出现如今纠纷。对此,上海盛联律师事务所徐游律师表示:“消费者在一开始就应该警惕自己寻找的公司是否可靠,像这样的商家可以明显看出诚意不足。”徐游律师提醒消费者,即便找非官方维修点维修,也应该留下具有维修公司盖章的单据,以便日后作为凭证。

第二期
130139391

投诉量最多企业	
NO.1	韵达
NO.1	威尔士
NO.2	奥银房产
NO.2	科拉盟建材市场
NO.2	伦特微
NO.2	淘宝
NO.2	中国电信