



消费者存酒超期 KTV 有权“没收”?

市消委:商家无权擅自处理消费者物品

荆门晚报记者 胡燕

喝剩的酒寄存在KTV,再次来消费时却被告知存酒已经超期,不能再取。昨日,晚报记者从市消委获悉,经认定,城区这家KTV的做法明显侵犯了消费者肖某的合法权益,最终,肖某无条件领回寄存的27瓶啤酒。

肖某说,本月23日他出差回荆,跟朋友在城区一家KTV聚会,准备领取预存在此的27瓶啤酒饮用,却被店方告知存酒已经到期,不能消费了。

存放的酒水还会过期?肖某感到惊诧。店方人员答复,存酒时给了肖某一张取酒卡,上面写有注意事项,其中明确表示存酒超过一个月就过期。肖某认为这个所谓的“注意事项”写在背面不显眼的位置,且自己买的酒不该被别人占有,同店方交涉未果,肖某向市消委投诉。

28日,市消委约谈这家KTV的负责人,并指出:消费者掏钱买来的酒水,属于通过买卖行为购买了酒的所有权,店家无权擅自处分属于他人的物品。

市消委秘书长薛旭东表示,根据《合同法》规定,肖某作为寄存人可以随时领取保管物,保管期满,KTV作为保管人应当将原物归还寄存人,保管前双方事先另有约定的除外。即使这批存酒超过双方约定寄存期,KTV作为保管人也只是不再履行保管责任,而不能擅自处理酒水或占为己有。

对于KTV提供给肖某的取酒卡,薛旭东也明确表示,这张卡实际上是一份格式合同。合同的条款由KTV单方面预先拟定,未与对方协商。KTV作为格式合同的提供方,在合同订立时应当采用足以引起对方注意的文字、符号、字体等醒目标识,提醒对方注意免除或者限制其责任的条款,并按照对方的要求,对该条款予以说明。因此,这张卡上的“注意事项”属于无效格式条款。

薛旭东说,若店家提供酒水寄存服务,可在酒水保存期临近时,电话提醒顾客处理存酒,避免纠纷。



李秉绘

孩子在游乐场摔伤,责任谁来担?

工商:家长、商家均担责

荆门晚报记者 胡燕 通讯员 罗小旭

案情经过

几个月前,周女士带着自己3岁的孩子到钟祥一家商城的游乐场玩耍,由于小朋友较多,在玩耍过程中造成孩子摔倒额头受伤,后送医院缝了四针。事后,周女士多次找游乐场负责人协商赔偿事宜,该负责人称是小朋友在玩耍过程中发生推挤造成的,是家长未尽到监

护责任,与游乐场无关。周女士找商城协商,商城工作人员也称是家长责任,与其无关,周女士多次上门均没有结果,一气之下,她与亲友一起把游乐场的电闸给拉断了。110出警人员当即赶到现场协调,最后在民警的建议下,周女士向钟祥工商部门投诉。

小孩在游乐场里玩耍时不慎摔伤,这个责任该由谁来承担?日前,钟祥市工商局调解的一起案例,给了家长及商家一些警示。

工商调解

钟祥市工商局莫愁湖工商所周兴文维权工作室接诉后,副所长周兴文马上带领工作人员对此进行了调查与调解。周兴文一边劝周女士平稳情绪,不要拉断商家的电闸,一边积极联系游乐场老板,寻求解决方案。

调解时,由于游乐场老板人在武汉,周兴文便对游乐场一工作人员说,根据《消费者权益保护法》第7条明确规定,消费者享有人身安全权,消法第18条也明确规定,

经营者有义务保护消费者的人身安全权。

“小孩在你的游乐场玩耍倒地受伤,作为商家肯定有不可推卸的责任,至少是管理不到位。”周兴文说。

该游乐场工作人员电话向老板汇报后,老板表示接受调解,但最多只补偿800元。对于这个结果,周女士不满意,她表示不再拉断商家的电闸,但不接受800元的补偿数额。

周兴文说,具体数额再协商,但此次事

件家长也要担责,小孩受伤跟家长监护不到位有一定关系。由于周女士小孩伤势较重,周兴文承诺会为其争取到合理的赔偿。

事发后,游乐场老板一直在外地未露面,调解费时也费力。在长达两个多月的调解中,周兴文与该老板共电话联系15次。今年9月,周兴文再三要求他来钟祥面谈,最终该老板同意补偿周女士2000元医药费,并与周女士签订了和解协议书。

网络升级改造 预交的网费没到期还要补差价?

工商:价格按最初的合同约定执行

荆门晚报讯(记者胡燕 通讯员王聚良)原本安装的铁通宽带,因网络改造升级,铁通、移动合并成一家,铁通网络全部被中断,现被移动替代,原来的铁通用户在已经预交一年网费的情况下,竟被告知还要补交300元,改成移动宽带网络才能上网。近日,家住钟祥的何某向钟祥市工商局丰乐工商所12315投诉中心讲述了自己的遭遇。

何某称,不久前在钟祥市丰乐镇杨集移动代办点预先交了一年铁通的网费,共450元,由于其所在的辖区网络改造升级,导致铁通的网络全部被中断,于是该代办点负责人杜某要求他改成移动宽带网络,但要补交300元。何某认为这个要求不合理,自己已经缴纳了一年的网费,凭什么还要再交钱?

钟祥市工商局丰乐工商所接诉后,所长罗小波和副所长李巍驱车十余里找到该移动代办点负责人杜某,经工商工作人员耐心向其讲解《消费者权益保护法》,杜某最后答应了何某的要求,为其开通了移动宽带网络,且何某也不用再补交费用。

保修期内车辆出故障维修 代步费该谁出?

荆门晚报记者 胡燕 通讯员 谭启玲

近日,京山县工商局12315投诉中心成功调解一起因汽车维修而引发的纠纷,帮消费者彭先生挽回了损失。

不久前,家住京山的彭先生来到京山县工商局12315办公室,请求工商部门帮忙维权。

彭先生称,2015年12月29日在武汉购买一辆雪铁龙轿车,今年7月7日汽车出现故障,送到京山某汽车服务有限公司售后店维修,经诊断为变速箱部件故障,需要23天才能修好。期间,彭先生为修理更换变速箱部件、协商代步费用、办理延保手续,多次与售后服务人员发生口角,且代步费用、延保手续至今未落实与办理。

彭先生认为该店售后服务态度恶劣,不仅推诿责任,维修时间还过长,他要求该

店赔礼道歉,并赔偿他修理期间7天代步费用(每天按200元计算),共计1400元,同时尽快办好延保手续。

由于该事件涉及武汉某汽车销售服务有限公司、京山某汽车服务有限公司、荆门某4S店和售后客服等多个主体,情况比较复杂,京山县工商局12315接诉后,工作人员从消费者角度考虑,立刻向投诉中心负责人汇报了此事。投诉中心负责人分别找上述各方询问事情经过和情况后,约定彭先生和京山某汽车服务有限公司一位姓曾的经理到投诉中心办公室进行调解。

调解现场,彭先生和曾经理各自阐述了自己在服务与被服务中所受到的委屈和困惑。对此,工作人员告知曾经理:虽然彭先生的车不是在本地买的,但是此类车的

维修服务是经过厂家和4S店授权的,该店有责任和义务处理好相关的售后维修服务事项,即使有什么委屈和困难也不能转嫁到消费者身上。其次做生意态度要好,以和为贵,只有齐心协力把问题解决好,最终才能赢得声誉。对于彭先生所提的要求,工作人员认为有些不合理,也对其进行了劝解。

经调解,彭先生主动让步,不再要求曾经理赔礼道歉。对于代步费,由于其涉及到汽车厂家和4S店理赔问题,且没有明确的赔付标准,在工作人员的提议下,曾经理现场电话联系荆门4S店,协商修理期间赔偿代步费用问题。经过反复协商,厂家最终同意赔偿1000元代步费给彭先生,另外曾经理也表态,代步费和延保卡会尽快办好送到彭先生手中。

