

她

[维权成功]

## 收开瓶费?给我票据!

消费者应对商家违规做法有绝招

快报发出“3·15维权召集令”后,数百位读者拨打快报维权热线96060,向我们揭露消费陷阱的老底儿。还有一批“精明”的读者透露了自己的绝招,与大家分享成功应对不良商家的经验。

读者:赵小姐

成功经历:自带酒水饮用,没有交开瓶费

前天,赵小姐与几个要好的姐妹,在新街口某大型商场7楼的一家饭店吃饭。人坐之后,服务员不是像平时一样给客人倒水,而是打招呼:“本酒店谢绝自带酒水!”

“为什么?南京从2006年5月1日起就规定‘餐饮业经营者不得禁止消费者自带酒水进入经营场所’了!”熟知条文规定的赵小姐,和服务员讲道理。“我们酒店就是这么规定的!”服务员不吃这一套。“3·15要到了,你们还这么嚣张啊?”赵小姐不卑不亢,要求见经理。“如果你自带酒水,我们要收开瓶费。”经理没给赵小姐好脸色。“行。”赵小姐答应了。

就餐完毕,酒店收取了388元餐饮费,还要外加50元服务费。“你们收多少,我都没意见。”赵小姐要求对方给她一张消费凭据。

“算了,我们没票,不收了。”收银员与经理嘀嘀咕咕

商量一番后,最终很客气地“放”了赵小姐一马。

赵小姐解释,在取消“禁止自带酒水”规定后,她曾经被饭店“霸王”条款强迫消费过一次。后来,她上网搜出这条规定,并牢牢记住,这成了她的一个“法宝”。

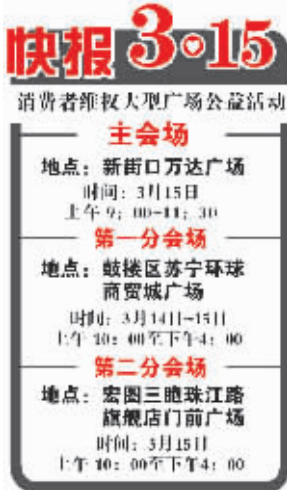
读者:孙小姐

成功经历:看出不对头,避开网购陷阱

白领孙淼就曾差点中了网购的“招”。不过,机警的她最终识破了骗局。

一次为庆祝死党的生日,孙淼打算挑只加菲猫玩偶作礼物,便上网发布了求购信息。没多久,一个网名“肥猫专卖”的卖家通过QQ主动联络到了她。考虑到“眼见为实”,孙淼要求跟对方视频看货。对方在爽快答应的时候,也发过来一个“提货单”的链接要她填。因为“所有的货都放在仓库里。我们公司的操作流程又很严谨,要看货,顾客得先填提货单,我们才好取。”

孙淼打开一看,发现是个提货表格,还要付0.1元的提货费。对此,对方解释说,这是公司的规定。“我当时想,反正就1毛钱,无所谓。”表填到一半,孙淼要求“肥猫专卖”给个电话,方便随时沟通。可对方却说:“不好意思,我的办公室没



电话。”孙淼觉得不太对劲。“按理说,一家流程这么严格的公司,怎么会连个办公电话都没有?”她追问道:“你总该有手机吧?”结果得到的回答更让人大跌眼镜:“真不巧,手机刚好停机了。”

这下,孙淼心里有数了:这个人很有问题。她赶紧取消了那份“提货单”。

通过随后的网络搜索,她惊讶地发现,自己刚刚经历了一起典型的网络诈骗。“骗子编出各种借口,让人在假冒的购物网页上输入银行卡密码付款。一旦我真的填了,那账户里的几千元资金就会被迅速盗取,太恐怖了!”

## “问题电器”已更换12台

昨天,快报根据消费者投诉来电,排出了十大消费陷阱排行榜。报道见报后,各大商家态度十分积极,共12台问题电器被更换。

空调换了

为了让患癌症的老父亲走好最后一程,倪先生花了2000多元给父亲买了台空调。不料,这台空调两个月就耗掉1600多度电……昨天,这则新闻在快报A10版见报后,有商家主动打来电话,询问:“这台空调是不是在我们家买的?”

在得到肯定答复后,商家向记者要了倪先生电话,答应给他换一台新空调,而且可挑任意品牌。

洗衣机也换了

“我家洗衣机噪音太大!”3月12日,家住江宁的朱先生拨打了快报热线96060。

他介绍,今年1月1日,他买了一台洗衣机。回家之后,他发现洗衣时噪音特大,像开马自达一样。维修人员不止一次上门,但总修不好。

看到投诉之后,记者再次与该电器公司南京分部企划部取得联系。这一次,对方爽快地答应,给朱先生换台新洗衣机。

快报记者 钟晓敏 沈晓伟

## 拨通手机看到对方

用户代表走进体验厅感受3G和信息化

拨通手机,在屏幕上可以看到朋友笑着和自己打招呼;来到一个旅游景区的入口,调出手机里的电子门票,在验票机上一刷,入口的门禁就开启了;边游玩边拿出手机,手机上显示着景点的信息,相当于有一个随身的导游……昨天下午,江苏省电信用户委员会的部分代表走进了中国移动江苏公司,体验移动在各行业的信息化应用,感受移动3G视频通话等业务。

在江苏移动新近建成的集团客户体验厅里,九大展区中展示着移动信息化在社会各行各业的精彩应用。在数字城市展区,城市信息化带来的便利让体验者赞叹不已——天快亮了,小偷偷走了主干道上的一个窨井盖,给过往车辆行人带来了安全隐患。此时,移动城市监控系统已经发现了这个危险,当即警告信息传输到城市管理部门,管理部门立即通知最近的市政维修车辆前往进行维修。同时,监控系统也将提醒短信发送给在这个路段附近的手机用户,避免危险情况的发生;农村信息化推广的成果将让农民通过手机就可以操纵田间地头的生产。蔬菜大棚内的温度对不对,鱼塘里的含氧量够不够,手机上会显示精确的

数据。需要调整的话,在手机上轻轻一点就能搞定。

据了解,目前,江苏农村地区已经享受到移动的信息化产品——农信通。农信通系统以江苏移动通信网络、互联网为依托,建立信息互通渠道,将各类实用的信息资源,通过手机短信、移动电话、WAP上网功能直接传递给农民朋友。这样,广大农民不受时间、地点等条件的限制,更及时、更有效、更省钱地享受到丰富的信息服务,有力促进了农业增效、农民增收、农村文明富裕和农民素质的提高。基于移动网络的“警务通”,让外勤警务人员可以通过手机来处理各种警务信息。它不仅具有信息查询的功能,还可以进行远程执法,目前也已在江苏各地广泛应用。

江苏移动利用新兴信息通信技术为社会和用户提供优质高效的通信服务的努力,得到了省电信用户委员会代表们的赞扬。一位体验代表兴奋地表示,移动推出的涵盖政府、企业、金融、旅游、农业、医疗、教育等领域的信息化解决方案,将改变许多传统的工作模式,提高工作效率,减少运作成本,肯定会让我们的生产生活变得更加便捷。

快报记者 徐勇

## “孩子,你要挺住!”

读者纷纷为苏州白血病女孩赵蕾捐款

“孩子,一定要挺住!”3月20日是苏州白血病女孩赵蕾的生日,她渴望在生日那天能吃上火锅,病情也能有所好转。昨天,快报A14版刊发《绝症女孩盼着吃顿火锅》引起广大读者的关注。南京、无锡、镇江等地众多读者拨打快报热线了解赵蕾的情况,并伸出援手慷慨解囊。苏州许多市民看到报道后,专程赶往医院看望赵蕾,送去鲜花和蛋糕,提前祝赵蕾生日快乐。

“我想捐款给赵蕾……”昨天上午,无锡读者杜先生给记者打来电话。刚说一句话,他就在电话那端哽咽起来。经过记者的安慰后,杜先生抽泣地说,他的孩子因为患了白血病不幸离世,“我不想悲剧又在孩子们身上重演。”

据杜先生介绍,他的儿子在27个月时查出了白血病,花了10多万元救治,却因孩子太小,而且又是晚期,经不起化疗,于3个月后永远离开了他和家人。

幼小可爱的孩子走了,这给杜先生带来了很大的打击,让他一直沉浸在悲痛中。前不久,得知当地一个小女孩患了白血病,家中无钱继续治疗,他赶紧过去捐款,“哪怕只有一线希望,做家长的都不愿放弃。何况我经历过,感受很深。”随后,杜先生“呜呜”哭个不停。

昨天中午,南京的张先生刚看到快报的报道,就赶紧打电话询问赵蕾的情况,“我希望通过捐款能给她带来一点帮助。”同是南京的读者刘先

生说,自己是下岗工人,虽然在经济上不能帮助赵蕾多少,可他想让记者带句话给赵蕾:“孩子,坚强起来,一定要挺住。社会的大家庭是温暖的!”

昨天下午,一位老先生刚走进快报,便询问如何办理给赵蕾的捐款手续。

“是我老伴让我送钱来的。”老先生姓陈,是南京江宁人,其老伴姓朱。对于身份,陈老先生只愿透露这些。他说,当老伴看到赵蕾的不幸遭遇后,伤心地哭了,随后拿出1000元,要他赶紧送到快报转交给赵蕾家人。

镇江、常州等地不少读者在昨日也打来电话,有的表示想捐款,有的还准备赶来苏州看望赵蕾。

赵蕾的姨妈葛秀娣介绍,昨天下午,赵蕾嘴角流血,把在场众人吓坏了,后来吃药挂了水血小板有所好转。“不过,赵蕾今天看到我拿给她的快报后心情不错,她觉得有快报和很多好心人关心她,有了生存的机会。”

葛秀娣说,昨天,苏州不少市民和学生带着鲜花和蛋糕等礼物,赶到医院看望赵蕾,提前给赵蕾送上生日祝福。截至昨晚,送到赵蕾病房的爱心款近2000元。

快报记者 陈泓江

他

[告上法院]

## 水费欠245,违约金566!

南京市民状告自来水公司讨说法

“我欠的水费才245块3,自来水公司收我的滞纳金居然是566块7!”南京市民叶先生因故有近两年时间忘记交水费,结果当他去交水费时,却收到了一份天价费用清单。自来水公司对此的解释轻描淡写:按规定办事。

叶先生吓了一跳,他这才知道:如果拖欠水费不交,市民要交的滞纳金高达每日0.5%!如此条款让叶先生决定打一场维权官司。昨天,他委托律师将南京市自来水总公司告上了白下区法院。

滞纳金比本金多了一倍多

叶先生在百水羊城小区有一套房子,因这套房子长期出租,他平时很少去。今年2月,房客告诉他说,欠了很多水费,自来水公司在催款了。叶先生感到奇怪,因为他记得自己早在2007年就将水费通过银行代缴了,怎么会欠费呢?事后一查,他才发现当初代缴费没有办理成功,这才导致了从2007年7月到2009年2月的水费一直没交上。

叶先生赶紧到附近的一家超市去交水费,超市打印出来的数字让他看着有些头晕:需要交的水费高达812元,其中“滞纳金”为566.7

元。叶先生这么一算,自己这一年多时间实际产生的水费也就245.3元,滞纳金比水费多了一倍多。不交钱就面临停水,而且时间越拖,滞纳金就越多,叶先生憋着一肚子气交了钱。

事后他来自来水公司营业厅,打出了这一年多来的水费发票。上面有每一笔的费用清单,只不过让他感到有些奇怪的是,水费发票并没有“滞纳金”一项,倒是有个项目叫“违约金”。他每一笔违约金相加,得出了566.7元的结果。他相信,这上面的“违约金”,就是超市小票上的“滞纳金”。

自来水公司曾要退300元

拿着超市小票和水费发票,叶先生找到自来水公司想问个清楚。对方出具了一份《供水合同》,他看到其中有条款提到:用水人逾期不缴纳水费的,除应补缴水费外,还应支付从逾期之日起每日按应缴水费数额的0.5%违约金。

叶先生窝火了:每天0.5%的违约金,凭什么这么高?特别是当他得知南京的水费违约金都是这么计算时,就更加生气了,他觉得自来水公司是“闷声大发财”。

在交涉中,自来水公司

曾经表示,鉴于叶先生并非恶意拖欠水费,考虑到他的实际情况,可以减免300元水费。这遭到了叶先生的拒绝。

告上法院要讨说法

他找到江苏当代国安律师事务所合伙人鲁民,鲁民律师同样感到非常震惊:“这样的条款,竟然在南京存在!”他们决定要打一场公益诉讼,叫板自来水公司的天价违约金。

昨天,鲁民律师向南京白下区法院递交了诉状,起诉南京市自来水总公司,要求判决《供水合同》中“逾期不缴费,要支付每天0.5%违约金”的条款无效;要求被告退还所收的违约金566.7元。白下区法院昨天受理了此案。

每天0.5%违约金意味着什么?鲁民说,这意味着按年计算违约金竟高达应缴水费的182.5%,是目前一年期银行贷款基准利率的34.4倍!是一年定期存款的81倍!是一年活期存款的506.9倍!

“自来水公司长期以来,在没有法律依据的前提下,向欠费业主收取高额违约金,这本身就是利用它行业的垄断地位,和消费不平等的地位强行收取。我认为既不公平、更不合理。”鲁民说,他希望通过这场

公益诉讼,向某些处于垄断地位的企业侵犯消费者权益的条款宣战。

每天0.5%的违约金早被叫停

“每天0.5%的违约金,早就被建设部叫停了。”鲁民律师找到了一份《建设部关于对自来水水费滞纳金有关问题的复函》。

这份发于2005年的复函中提到:国家发展改革委和建设部对原国家计委、建设部颁布的《城市供水价格管理办法》有关条款作了修订,取消了其中“接到水费通知单15日内仍不缴纳水费的,按应缴纳水费额每日加收5%的滞纳金”的规定。城市供水企业在具体执行中,可按《中华人民共和国合同法》《城市供水条例》的有关规定,通过与用户协商,在供水合同中约定逾期付款的违约金标准;没有约定的,按照最高人民法院的有关司法解释,可参照中国人民银行规定的金融机构计收逾期利息的标准计量逾期付款违约金。

鲁民认为,根据消法第24条和合同法第40条的规定,自来水公司的违约金收得完全没有道理可言。“这是典型的加重消费者责任的表现。”

快报记者 李彦 马乐乐

捐款热线:  
025—96060  
13771930110  
捐款账号:  
工行:  
6222021102012319334  
户名——赵蕾