

随着昨天四场专家视频的结束,现代快报和都市圈网精心打造的“3·15 维权活动周”落下帷幕。这一周里,我们联合工商、房产、旅游、环保、药监、卫监等多个职能部门,通过十几场视频访谈,每天与市民朋友网上互动。同时,快报热线 96060 也 24 小时开通,共接待了近 200 位市民的消费投诉。快报记者主动出击,为读者维权,做到了件件投诉有回复。

“3·15 维权活动周”虽然暂时告一段落,但快报为消费者维权的脚步不会停下,如果您在消费维权的过程中遇到了任何憋屈事,都请告诉我们,快报记者一定会尽力帮您讨回公道。



驾校教练“吃拿卡要骂” 立马下课

视频回放

昨天下午,南京市交通运输局驾培管理处副处长袁金火、南京市汽车维修服务指挥中心副主任陈军做客都市圈网,通过网上提问和现场热线的方式教市民在修车、驾照时遇到纠纷怎么维权,并公布了行业管理的投诉电话(驾培处投诉电话:58832315;维修管理处投诉电话:58836060,58759456)。

车辆“生病”不能乱投医

问:现在汽车维修店很多,鱼龙混杂,我作为一个车主,怎么区别,车遇到小毛病时是否只要是修车店都可以修理?

答:维修企业分一类、二类、三类。经过我们许可的修理厂,要悬挂机动车修理经营许可证,同时许可证也载明了维修范围,一类、二类可以进行汽车整车的维修,而三类企业,只能进行专业的维修项目。提醒市民,在维修过程中,要查看修理厂的资质。

修车可以自己带配件

问:修车的时候,车主可不可以自己带配件,或许这样便宜,还有修完以后,坏的配件,车主能不能带走?

答:根据目前的法律法规,车主自己购买配件,是可

以到修理厂维修的。但是在这个过程中,根据我们处理投诉的经验,容易产生纠纷。自己带配件去修过以后,假设车辆出现问题,就会在配件的质量和维修的质量之间产生纠纷,所以我们建议车主在选择修理厂的时候,应选择一些值得自己信任的修理厂来修车,把配件和维修服务都由维修厂提供。至于旧配件,根据江苏省机动车维修条例的规定,车主付钱更换下来的配件,车主有权带走。

教练要烟骂人都会严惩

问:很多网友经常听说,在培训的时候,要给教练塞香烟,这个是不是可以投诉?还有,有的教练会发脾气,骂学员笨啊什么的,允许吗?

答:完全可以投诉,我们对教练员队伍的管理力度非常大。

像教练员侵害学员权利的事情,一经查处,我们将依据国家相关规定,要停教整改,根据不同的情况,停教整改一到三个月。2009年,南京市制订了《南京市驾驶教练员培训规范》以规范教练员的职业道德和服务水平。教练发脾气是绝对不允许的。

快报记者 毛丽萍

国内游行程提前7天取消不算违约

天气渐渐变暖,旅游市场又变得热闹起来。出行遇到纠纷怎么办?昨天,南京市旅游质量监督管理所副所长李长春、科长张超蓝,做客都市圈网,教网友们“开心旅游”的诀窍。

签合同前要看行程单

问:我们跟旅行社签合同前和签合同的时候,哪些是必须注意的?

答:签合同之前,首先我们要看一下旅行社的经营许可证,营业执照,税务登记证。同时要注意看行程单,因为行程单是合同非常重要的附件,上面会详细说明吃、住、行,甚至约定交通工具,这是以后维权的重要证据。

取消行程算违约吗

问:我想知道,如果自己想要取消行程,一般要出行前几天通知呢?

答:目前江苏省旅游局和江苏省消费者协会试行国内游在七天以上双方解除合同,没有违约责任。国际线路,可能要半个月。

遇到问题,要保留证据

问:旅游途中遇到不满意的服务,如果投诉,我们前期要做什么准备?

答:游客在发现问题以后,要保留好相关的证据,比如说住的是三星级宾馆,那是什么宾馆,住在哪里。如果是购物上的问题,那要保留相关

的购物发票。回来以后可以拨打投诉热线 025-52260123。在出现问题的时候,一些小问题,希望游客和旅行社先协调,比如说吃饭的时候,定的是八个菜,结果上的是七个菜,和旅行社交涉一下,可能现场就会解决。如果协商不成,再投诉。对旅行社刻意违规,可以到我们这里投诉,我们会依法查处。

投诉要在90天以内

问:那一般投诉受理时间是多久?

答:我们受理投诉的时间是90天,因为时间太久,调查取证比较困难。受理后我们会在七天以内答复,现在为了更好地保护游客的利益,只要投诉来了,当天都会受理,同时一个星期内处理完毕,给你比较满意的答复。

旅行社随便调整景点属违约

问:我在旅途中遇到过旅行社无缘无故调整景点。

答:有一种情况可以考虑调整一下顺序,比如说这个景点现在过不去,可以先玩下一个,或者遇到特殊情况,下暴雨、台风等自然灾害,也需要调整,这是不违约的。如果签了合同,没有这些不可抗力的因素发生,旅行社调整景点是不可以的,即使换的景点再好,也是要进行处罚的。

快报记者 王凡



打的就是你

昨天,市民在南京1912时尚街区玩打假酒游戏。快报记者 洪波 摄

买二手车 合同比经验更重要

对于普通百姓来说,购车算是大宗消费,除了因为汽车价格较高外,也因这还牵涉到驾乘人员的人身安全问题,所以购车消费维权也成为大家关注的热点。昨天上午,江苏东恒律师事务所的谢瑛律师和江苏苏商律师事务所的汪小青律师做客都市圈网,通过视频访谈为广大消费者答疑。

共同购车要保存付款记录

问:我是跟朋友一起买车的,出于对朋友的信任,当时也没签协议。后来朋友没告诉我就私自把车卖掉,我要是起诉朋友会胜诉吗?

答:你在掏购车款时,应尽量保留相关付款证据,比如说通过刷卡,或者转账给朋友。这样,一旦朋友把车卖了,你可以向你朋友主张权利。

电邮可以帮你维权

问:我是2009年12月买的,当时请朋友取车的,取

回来发现车子有问题,发动机声音特别响,汽车减振系统不是很好,另外油耗非常高,我到4S店沟通,对方服务态度不太好,我怀疑他们给我的车不是新车。我想问自己该用什么方式解决这个问题?

答:你可以把问题写成书面材料,以电子邮件形式向厂家售后服务中心反映,核对包括汽车出厂记录等情况。如果4S店方面存在问题,可以通过法律解决。与他们交涉过程中,电子邮件、电话录音都可以作为证据向消协反映。

买二手车,合同比经验更重要

问:我想咨询二手车交易应该注意些什么问题?不是要找有经验的专家帮忙?

答:二手车买卖时,一定要有完整的购车合同,如实提供真实情况,包括公里数、车况等,都以文字形式落实下来。完备的购车合同,比专家的经验更加重要。快报记者 张瑜

南京出租车酝酿“双计费”

昨天下午,南京市客管处出租管理科翟伟科长走进都市圈网,通过网上提问和现场热线的方式,为大家解答出租车方面的问题。

“双计费”还在酝酿中

问:高峰期打车难,不是因为的哥感觉路堵做不出生意?是不是“双计费”,就能让的哥愿意到新街口来跑,缓解高峰期打车难?

答:南京出租车“双计费”已经通过价格认证,听证会在2006年就召开过了,一次听证,分步实施,今后出租车实施“双计费”就不需另行听证了。客管部门会根据情况,适时采取“双计费”的方式。但是要解决打车难,“双计费”并非唯一的办法。

哪些情况算拒载?

问:什么情况下才能认定是拒载?比如的哥说他是交接班,不顺路,这是不是拒载?遇

到拒载老百姓如何维权?

答:《南京市客运管理条例》是这样定义拒载的:开启了空车标志,行驶中或在路边候客,但是不带客;停靠路边候客的时候,挑选乘客;无正当理由,未按照约定时间到指定地点载客。有一些的哥会问,是不是顺道,如果不顺路就不带。一旦和乘客发生了语言交流,询问了目的地,发现不顺路就不带,就是拒载。

不过,遇到醉酒乘客以及道路无法通行的情况,司机是可以拒载的。

乘客投诉,首先要拨打12319或86655664,讲述相关情况,同时提供相应发票。不过,遇到拒载等行为,记住车号一样可以投诉。投诉时乘客要配合提供书面材料,尽量提供时间、地点、车号、车身颜色等要素。今明两年所有出租车(包括个体)都将安装GPS,给投诉调查提供依据。快报记者 鲍铭东

快报维权

昨天是“3·15”,也是快报开展维权活动周以来接到维权投诉最多的一天。快报邀请了南京市12315消费者申诉举报指挥中心科长沈萍萍为读者们解析案例。

关键词:二手房 虚报房龄的房子出了问题

投诉人:赵女士

投诉内容:我买了套二手房,房主说是2000年的房子,因为老房产证上没房龄,过户后发现是1997年的房子,而且房子还渗水,我该如何维权?

简析:赵女士如果是直接与房主交易,对于房龄双方可以一同去房产局查询,如果是通过中介交易的,那么中介应当核实相应资料。对于房屋渗水问题,可以依据买卖合同,通过民事诉讼的途径解决问题。

关键词:买车库 车库交付,发现变了样

投诉人:刘女士

投诉内容:我在长江路某楼盘买下了车库,钱已付,开发商通知我们去收车库,但我看到的车库和图纸上不一样。

简析:开发商违反合同约定,可以要求开发商承担违约责任。如果协商不成,可以向12315投诉。

关键词:质保期 没有发票,能找商家修吗?

投诉人:田女士

投诉内容:2004年我家买了一台冰箱,有点问题,之前一直未找到发票,工作人员说维修有困难。现在我找到了发票,但是已经超过了质保期,不知道是否还能维权。

简析:如果遇到产品还在三包期内,但发票一时找不到情况,可以要求厂家指定的售后收费维修,找到发票后,再要求售后退还维修费。

关键词:积分返利 兑换积分时,商场突然变卦

投诉人:刘先生

投诉内容:我去年在江宁某商场消费了十多万,之前商场承诺年终的时候有消费返利,我每次买东西的发票上面也有积分注明。但我今年2月底去领返利的时候,工作人员却说我用的是商场的储值卡购买了非正价商品,不肯返利,称这是内部规定,且解释权在商场。

简析:根据相关规定,刘先生参加商场积分优惠活动,商家不得以任何借口变更已经明示的相关事项,并不得以保留最终解释权为由,损害消费者的合法权益。

关键词:商家失踪 洗衣店没了,怎么维权?

投诉人:翟女士

投诉内容:我在龙江某国际特许经营连锁店办了一张洗衣卡,才洗了2次,洗衣店就搬了。很多人都像我一样办了卡,但都找不到这家店了。

简析:如果商家已经人去楼空,建议消费者通过司法途径解决,如果涉及人数较多,金额较大,应当向辖区公安机关报案。快报记者 王凡