

“包修”变“包用”，真会玩文字游戏

法律上没有包用概念，商家这种做法不规范

Q

前天，在3·15国际消费者权益日大型广场宣传咨询服务活动中，苏州市工商局联合消保委、质监局等多个部门以及律师团，接受消费者现场咨询、投诉。记者在现场注意到，有商家为减免责任，在售后服务、民事责任等方面玩文字游戏，给消费者维权增加了难度。

孙佳桦

“包修”变“包用”一字之差有啥猫腻？

在消保委的摊位前，市民倪女士拿着两张万和牌热水器的保修卡前来投诉。4年前，倪女士花1000多元买了一款该品牌的电热水器，保修卡上写明，内胆包修5年。近日，这台热水器的内胆突然破裂，倪女士便联系了官方售后，对方告知，包修期内想“修”好，要收钱。

“商家说内胆没法修，只能贴钱换新的。”倪女士无奈地说，她的初衷是修，如果没法修只能换，这责任也该由商家承担。然而，几次

交涉都没有结果，倪女士只好掏了118元折旧费，换回一台新的。不过，细心的她又发现一个问题，新热水器的保修卡上，“内胆包修5年”变成了“内胆包用5年”。“啥叫包用？从没听过。”倪女士怀疑，这是商家玩的文字游戏，并且担心新机器以后的售后问题。

据消保委的“金牌调解能手”曹凌霄分析，电热水器内胆包修问题是投诉热点，目前大部分商家都没有修内胆的技术，只能是换新的，要求消费者掏一点折旧费也

是合理的。不过，许多消费者和倪女士一样，是“被”换新机，确实处于弱势地位，建议消费者和商家可以协商解决。另外，也有品牌商家是免费更换内胆，消费者在购买前不妨向商家了解清楚，货比三家。

曹凌霄提醒，从法律角度来讲，没有“包用”的概念。“三包”是指包修、包换、包退，限期内消费者无需支付任何费用。”曹凌霄称，包用就有可能要求消费者支付一定的费用，这种规定是不规范的，商家应予以更正。

鹅绒被不含鹅绒 远程购物成投诉热点

如今，网购、电视购物已成为大众消费的新途径，但带来的麻烦也不小。记者在现场看到，不少中老年人带着品质堪忧的保健品、生活用品前来投诉，一打听，全都是通过远程购物买来的。

“398元买来的鹅绒被，盖着跟雨披似的。”市民秦阿姨投诉称，去年底她看中电视购物节目中的一款100%鹅绒被，就买了两条。谁知，拿到手的鹅绒被又冷又硬，两条都盖上还是觉得冷。后来，她找人查了下成分，才知道里面一半是鹅毛，其余的是不明填充物。

曹凌霄表示，此商品涉嫌欺诈，根据实施的新《消法》，有望“退一赔三”。

两起车祸

土方车右转弯 一男子被撞身亡



车祸现场一片狼藉

昨天上午9点多，吴中大道上一辆土方车和电瓶车相撞，造成骑车男子死亡，后座女子脚部受伤。目前车祸原因还在调查中。

车祸现场位于吴中大道和小石湖路的交叉口，电瓶车已经被土方车完全撞毁，地上可见大量碎片和血迹。据了解，骑电瓶车的是一名20多岁的年轻小伙，后座上带着一名40岁左右的女子。事故发生后，两人已被送往医院抢救，不过据急诊室医生介绍，那名小伙子在送来时头颅已经变形，胸、腹、腰部、四肢都有创伤，基本上已经没有生命体征。另一名女子手部、脚部受伤，没有生命危险。

据土方车司机介绍，当时他正由西往东行驶，在路口右转弯准备进入附近工地时出了事，“我拐弯的时候就停下来了，电瓶车是直接从我后面反道过来的，我没看到，当时我后面正好有车右转弯，我就让后面一个人，结果电瓶车就撞过来了。”

由于事发时现场没有目击者，路口也没有监控，交警暂时无法确认土方车司机所说的真实性。从现场的血迹判断，是土方车的右轮轧到了电瓶车，随后骑电瓶车的男子被缠在轮子底下。交警部门表示，目前车祸的具体原因还在调查中。

蒋文龙 文/摄

不满交通违章被处罚 男子短信骚扰交警三个月

近三个月来，苏州交警秦警官频繁收到一个固定号码发来的辱骂短信，由于工作生活受到严重干扰，无奈之下秦警官报了警。经警方调查，一名刘姓司机有重大作案嫌疑。原来，他是对方处理交通违章不满，便想出这个办法报复。

2013年7月中旬某天夜里，司机刘某驾驶一辆工程车在东方大道和金堰路口涉嫌闯红灯，被秦警官当场查获，刘某被依法处以200元罚款、记6分的处罚。同年11月中旬一天凌晨，在东方大道和林泉街

路口，刘某再次闯红灯，被依法处以200元罚款、记6分，而处罚他的又是秦警官。因驾照扣满12分，刘某的B2驾照当场降级成C1驾照，刘某因此对秦警官怀恨在心。

一次偶然的的机会，刘某在公司宣传墙上看到秦警官的联系方式，于是频繁给秦警官发送侮辱短信。直到被警方抓获，刘某已通过短信恶意骚扰他人长达3个月。

目前，刘某因涉嫌多次发送侮辱信息干扰他人正常生活，被依法行政拘留。

成晓峰 何洁

警方给车主提个醒：遇到“借钱加油”，小心是骗局

近日，常熟市多次出现驾驶“别克”、“本田”等中高档轿车，守在高速公路口不停地拦车，向路人诉说“坎坷”丢钱经历博取同情，苦苦哀求路人借几百元加油回家的事件。经警方调查，这些人都是骗子。

3月5日下午2点多，张先生经过苏嘉杭高速常熟东收费站时，一辆“丰田”车上下来一名女子，拦下他的车后声称自己是外地人，身上的钱全被偷了，身无分文加上汽车没油了，便想向张先生借钱加油。好心的张先生见对方穿着整齐，便

掏了300元给对方。对方又说还要买点吃的，想再借200元，心想帮人帮到底，张先生又给了对方200元。女子接过钱，“郑重”地承诺下周一一定来常熟还钱。

张先生开车离开后越想越不对劲，于是掉头往回赶，此时狡猾的骗子正准备开溜，张先生立刻向古里高速卡口民警报警。接警后，民警上前拦截，将犯罪嫌疑人一举抓获。目前，3名犯罪嫌疑人已被行政拘留。

严敏 何洁

台湾客丢包，好司机送还

3月14日下午，台湾人李先生的朋友给苏州交运出租公司打来电话，说是要感谢一名的好哥，多亏他捡到皮包后第一时间送到派出所，使得李先生能够顺利回台湾。

3月13日晚上8时40分左右，一位乘客在园区印象城附近坐上的哥纪宗飞的车，要去通达路上的书香世家酒店。到了地方后，乘客没拿发票就匆忙下车。就在纪师傅准备去接下一单生意时，发现车上有一只皮包。检查后发现，包内有台胞证、身份证、驾驶证和护照等各种重要证件，另有2400元人民币。他猜一定是刚才的客人遗忘的，于

是赶回刚才客人下车的地方去找失主。兜了一圈没有发现失主，纪师傅便开车到园区湖西派出所，把皮包交给了民警。

丢失皮包的客人是名台湾人，姓李，是来苏州出差的。发现皮包不见后非常着急，因为证件丢了他可能难以如期回台湾，于是打电话找在苏州的朋友帮忙。正当李先生着急时，他接到园区湖西派出所的电话，得知自己的皮包被的哥送到了派出所。

当李先生从民警手上接过丢失的皮包时，他激动地几次哽咽。

沈伟民 于潜 蒋文龙

少数民族婚礼，你见过没？



新人给参加婚礼的小朋友发红包

“参加了许多中式、西式婚礼，朝鲜族婚礼还是头一回。”昨天一早，工业园区湖畔天城社区，正在举行一场极具民族特色的朝鲜族婚礼，吸引了不少社区居民来瞧热闹。

社区文艺骨干白阿姨是朝鲜族人，昨天是她小女儿大喜的日子。因为朝鲜族婚礼程序比较繁复，要筹办婚礼有些麻烦。社区工作人员听说这个情况后，特地腾出活动室来办婚礼，并召集了一群爱跳舞唱歌的老姐妹来帮忙。

上午7点，一对身着传统朝鲜族礼服的新人，在花童的引领下步入会场。典礼开始后，双方长辈被请到上座，新郎新娘首先向

长辈们行礼，再进行“交拜礼”，而后在伴郎伴娘的陪伴下进行婚礼的重头戏——坐“大桌”仪式。据白阿姨介绍，在朝鲜族里，人生只有三次坐“大桌”的机会：孩子满月、结婚、花甲宴。“大桌”上会摆满美味佳肴，鸡鱼是必备菜，其中最显眼的是嘴叼红辣椒昂首而卧的两只公鸡，嘴叼红辣椒是驱邪，有成双成对之意。值得一提的是，朝鲜族伴郎伴娘必须是已婚男女，而且最好是一对生儿育女的幸福夫妻。

“大桌”仪式后，宾朋们便载歌载舞为一对新人送上祝福，阿姨们事先排练的朝鲜舞也派上用场，成为婚宴上一道亮丽的风景。

郑莉 孙佳桦/文 社区供图

挂车冲下路基 巨木砸趴驾驶室

3月13日凌晨，常熟大义新204国道上发生一起交通事故，一辆大型挂车冲下路基，车后五六吨重的大木头砸向驾驶室，导致一死一伤。

据出警的王警官介绍，现场路面上有两道十分醒目的刹车痕，一辆重型挂车冲出路面，翻倒在路基下，路边的一根路灯被撞断。车上装的是两人合抱的大圆木，每根木头至少有五六吨重，最大的估计有十几吨。这些木头由于汽车翻下路基的惯性，全部砸压在驾驶室上，导致整个驾驶室变形。

经过简单了解，驾驶室内有一男一女，而大圆木集中砸在副驾驶的位置。由于圆木太大，人力无法抬起来，驾驶员被卡在驾驶室内。随后赶到的消防官兵取来扩展器，撑开驾驶室将男性驾驶员从车内救出，随后立即送医急救。等到大吊车赶到，将压在副驾驶位置的圆木一根根搬开，从副驾驶位置救出一名女性乘客，但女子已没有了生命体征。

葛晓敏 何洁