

3·15 直通车首场热线不断 这些问题您是否也遇到过?

所有问题,一周内将处理到位;今天下午2点半到4点半启动第二场



昨日下午2点半到4点半,由株洲市消费者委员会、株洲市工商局、株洲晚报联合主办的2018“品质消费·美好生活”3·15维权直通车在晚报二楼会议室举行。两个小时内,热线电话不断,共接到房产、物业、公交、驾培、消费、法律方面的问题27个,现场解答23个。其中,与物业管理有关的问题最多,共7个。现场嘉宾未回答的问题,将在今明两日给予答复。所有问题,一周内将处理到位。

热门问题

物业公司让门面租户用不了电,怎么办?

黄女士(177****9360):我是天元区欣佳花园小区临街门面的一个租户,这个小区的物业公司不和我们租户签订物业服务合同,房东也不管这个事,我们不放,就不愿意交物业费,我一年的物业费交了70%,没交足,因为我们必须要在惠天然物业那里用电费卡缴电费,物业以此为由不给我们缴费,导致我们用不了电。

湖南卓进律师事务所

所律师聂炜:按照相关法律规定,物业服务合同是由业主和小区物业公司之间签订,物业公司不和租户之间签订物业服务合同,但是物业公司也无权对门面采取停电措施,这种行为违法,如果对当事人造成经济损失,可以索赔。



▲聂炜

市房产局物业管理处评价科科长葛星慧:您反映的小区物业对你们采取停电的行为,我们已经记录下来,将立即派人和惠天然物业公司对接,尽快做出处理。

小区亮化工程要改善,该走什么程序?

陈先生(135****4906):我是芦淞区山水国际小区的业主,我们小区外面建设河东沿江风光带,征收了一些地,但是征收款一直没有发下来;其次,小区的停车改造没有做好,人车可以随意出入,经常发生被盗案件;最后,小区的亮化工程也做得不好,晚上黑压压一片。

市房产局物业管理处副处

长张志刚:首先,关于征收款,据我们了解,1000多万征收款打在了小区业委会一名成员的账号上,对于这笔钱的处置,政府部门无权干涉;其次,对于小区内人车随意出入等情况,市房产局物业管理处督促物业公司按照物业服务合同,加强小区的物业管理;最后,关于小区亮化工程,在公共区域增加灯具,需要有业主大会决定,形成统一意见后动用房屋维修资金。



▲张志刚

涉及物业公司的热线最多

律师:要分清各自的权利和义务

昨日嘉宾所接热线,与小区物业公司有关的问题最多,涉及车辆乱停放、业主违建、房屋质量等方面。

对此,湖南卓进律师事务所律师聂炜认为,业主与物业公司都要以合同为基础,加强对物业合同的履行,去履行各自的权利和义务。业主与物业公司签订的是服务合同关系,不是管理合同关系,物业公司要摆正关系,提供相应的服务,而不是管理。同时,业主也要理解物业公司,比如车辆乱停放,停车区域的划分,只有得到小区业委会授权,或与业委会协商,物业公司才能进行管理。对于房屋质量问题,按照法律,与物业公司无关,但物业公司有义务协助业主处理这些问题。

房产 尚格名城六期办不下不动产证,什么原因?



▲唐福林

吴先生(188****0345):我是尚格名城六期的业主,开发商拿到了房产证,但是土地证一直没有办理下来,导致我们现在办不了不动产证,我想了解一下到底是什么原因,什么时候能办下来?

市房产局开发办业务科科长唐福林:不动产证办理不下来,可能有两个方面的原因,一是房屋质量方面的原因,房屋质量有问题,会导致办不了不动产证,一个是土地费用方面的原因,如果开发商没有缴纳相应的土地费用,土地证就办不了,导致不能办理不动产证。

我们这周就会派人找开发商及国土部门去了解具体原因,到时给予答复。

公交 61路的站台,什么时候能全部完善?



▲余晓

市民张先生 158****973:61路车往新东路方向,后面一段几个站点的站台还是没完善,随着美的城、佳兆业入住率不断增加,坐公交的市民越来越多,是否可以考虑尽快完善。

市公交总公司运营安全部部长余晓:站台的规划,在道路修建之初就应该有规划,对于一些没有规划的道路,我们将根据人流和实际需要,与园林等各个部门协调沟通,设置方便市民的站台。这几年,公交总公司对设施完善这块投入非常大,全市由原来的200多个站点增加到500多,很多都是公司自筹资金在建设,今后,我们还将继续将这件事做好。

驾培 驾照有培训课时要求的消息是真的吗?



▲李文

微博网友可可:我想了解一下,网上说4月1日开始,在株洲考驾照有培训课时的要求,是真的吗?

道路运输管理处驾培科科长李文:没有,这个消息省里专门辟谣了,4月1日起实施的,是教育部发布的一个理论教学的网络化教育规定,与按课时培训无关。不过,株洲按课时收费预计今年将要启动,目前所有准备工作已经准备就绪。另一个好消息是,今年,株洲将实行机器人教学,主要应用在科目二教学上,届时,坐在学员身边的将不再是教练,而是通过24个探头,由机器人指导教学。

装修 水管爆裂泡坏地板,销售商只赔8000元合理吗?



▲许辉英

唐先生(189****1750):我的新房子去年下半年才装修完,水管焊接口就出现问题,导致水管爆裂,家里所有的木地板都被泡坏,后来水管销售商派售后人员上门维修,又铲坏了很多瓷片,而且房子住不了人,春节期间我们全家都是搬到外面去住的,给我造成了很大的损失,我找销售商,他们只愿意赔8000元钱。

市工商局12315投诉举报科科长许辉英:首先,建议您保留好购货凭证,其次,查清是什么原因导致水管爆裂,如果证明是质量问题,可以找销售商索赔。您反映的问题我们已经记录下来,将立即转给下面的工商分局,由执法人员联系您调查处理。

预告

直通车第二场今天下午举行,这7家单位等您来电

今日下午2点半到4点半,直通车第二场,我们邀请了市消费者委员会、市自来水有限责任公司、国家电网株洲供电公司、株洲新奥燃气有限公司、株洲中燃铁达能源有限公司、湖南有线株洲网络有限公司、市法学会法律服务中心等单位的7位嘉宾,为您解答疑问,接受相关投诉。

(记者 成姣兰 姚时美文 刘震/摄影)

跑路! 又是跑路! 预付卡消费套路究竟有多深?



芦淞区“名邦国际”理发店蹊跷关门,数十名会员建微信群维权(详见3月10日A09版),事件报道后引关注。记者昨天从有关部门了解到,预付卡消费隐患多,已成为当下热点投诉领域。

进展

工商无法联系到理发店负责人

昨日,记者从“名邦国际”理发店会员维权群了解到,维权参与人数已过百人,其中不少人的会员卡内有数千元尚未消费。

一位牵头组织维权的会员代表告诉记者,他们已从工商部门了解到,该理发店负责人已无法取得联系。3月12日,部分会员代表曾向派出所报案,但民警表示无法认定涉嫌诈骗,未予以立案。

会员代表表示,虽然维权艰难,但是他们正在积极筹备,准备通过法律途径维护自身权益。

探因

店铺“跑路”为何维权难?

律师:无法认定诈骗,维权诉讼时间长、效益小

本报法律顾问聂炜介绍,类似的维权一般分三个步骤,第一步向工商部门反映,由工商部门尽可能联系经营者;第二步向公安机关报案,由公安机关认定是否涉嫌诈骗,如涉嫌诈骗,将由公安机关依法处理;第三步如不涉嫌诈骗,应依照民事合同纠纷,向法院提起诉讼。

但是,现实中对于是否涉嫌诈骗,往往存在较大争议。法律上认定是否诈骗的关键在于——是否虚构事实。以本次事件为例,由于理发店并不是被虚构出来的,所以聂炜认为理发店一方不涉嫌诈骗。

从目前的情况来看,经营者已无法联系,如果开庭审理,其很有可能无法到庭,届时法院必然会启动公示通知程序,那么案件审理时间将会比一般其他案件要长。而且,即使法院判决经营者偿还,其未必有偿还能力。

聂炜还表示,这家理发店刚开业半年左右,店铺内遗留下来的设备以及装修,应该仍有相当的经济价值,会员们可以采取“集体诉讼”的方式,委托律师向法院起诉理发店,由法院对理发店的剩余资产进行清算,从而挽回部分损失。

工商提醒

预付卡套路深,消费需谨慎

对此,市12315投诉举报热线相关负责人表示,2017年已跃升为服务类消费投诉热点第三位。株洲市工商局12315消费者投诉举报科提醒广大消费者,预付卡套路深,消费需谨慎。

1、办理预付卡,要查商家资质。办卡之前,要先确定商家是否有正规资质,可以要求商家出示营业执照和其他证照,并仔细核对商家有无开展业务的资质。比如,很多号称可以调理身体的美容美发店其实并没有针灸理疗资质。办卡时还要注意检查商家的房屋租赁合同或房产证,确定商家能够经营多久,从而判断是否会出现卡刚办好商家就跑路的情况。

2、办理预付卡,要签书面协议。特别要注意其中的限制性规定,不要被经营者的各种优惠条件所迷惑。仅有口头约定,一旦出现纠纷消费者的权益无法得到保障。还要注意,连锁店与非连锁店预付卡出问题的概率并无太大区别,消费者不要轻易相信连锁店更靠谱的说法。如果某连锁店在办卡时声称可以在多个连锁店使用,可以当场向其他连锁店核实,并将承诺写入补充协议。总之,商家的承诺一定要落到纸面上。

3、使用预付卡消费,要保留证据。用卡消费时,要注意保留章程、协议、发票等相关证据,比如每次消费完毕后让商家签字确认,以防卡内余额缺失。

类似事件时有发生,预付卡消费隐患多

相关案例

市12315消费者维权热线相关负责人表示,2017年,关于预付卡消费出现问题的投诉,已跃升为服务类消费投诉热点第三位。记者检索发现,此类案件时有发生,去年本报就报道了多起案例。

1 减肥店“跑路”卷走预付款

2017年4月,宾女士在芦淞区建设中路的“金思秀专业减肥店”办理了会员卡,先后充值6100余元。7月3日下午,宾女士从减肥店前路过,发现减肥店已关门,贴着门面招租信息。当时,她的会员卡上余额还有

3000多元。随后,宾女士通过微信向店主了解情况,结果被对方拉黑。据门面出租方介绍,与店主的合同要2018年到期,但店主没有预交7月份租金,还拖欠半年物业费。

2 水果店“跑路”,关门前还在搞“充值促销”

2017年12月21日前后,芦淞区体育路一家名为百示麦的水果店进行了“充值促销”活动,当时不少市民冲着优惠幅度比较大,现场办理了会

员卡并且进行了充值。结果,仅仅过了几天,这家水果店就关门了。之后,店主的联系电话也打不通,办卡会员们这才意识到店主可能“跑路”了。

3 健身房收了预付款,却迟迟不开门

2017年10月左右,解放街有商家在装修门店,准备开健身房,并开展会员卡预售活动。这家健身房名叫“株洲翰龙健身”,声称提前加入会员后,营业时就能抵数百元到一千元费用。于是很多市民都办了,其中不少人交费一两千元。结果,直至

2018年1月下旬,这家健身房仍没有开门营业。事后,健身房负责人表示,他已经亏了不少钱,曾筹钱退回了大部分会员费用,已退了十多万元,确实已无经济能力退还其他会员的费用。

他山之石

经营6个月方可办卡 停业未公示算“欺诈” 规范预付卡,外地已有相关法规即将落地

记者了解到,为规范预付卡消费,国内一些城市已有可借鉴措施。如将于2018年5月1日起施行的《湖北省消费者权益保护条例》第十二条对于预付卡消费有了详细规定。

一是明确发卡要求。需要发放预付卡的经营者,“应当自营业执照核准登记之日起满6个月后方可发放,并依法向其工商登记注册地商务主管部门备案。”

二是强调明示义务。“经营者停业、歇业或者变更经营场所的,应当在经营场所显著位置明示,并提前30日以电话、短信、电子邮件等方式通知消费者。”未通知消费者,并且无法

联络的,视为欺诈。三是保障消费者退卡、转卡权利。经营者出现降低服务标准、停业、歇业、变更经营场所等情形的,消费者可要求退款。消费者因居住地变化、身体健康等客观原因需要转卡的,经营者应当允许。同时,将经营者未及时退款的行为,规定为故意拖延或者无理拒绝等。

《湖北省消费者权益保护条例》中还明确规定:经营者未按照规定发放预付卡或者备案的,“由商务主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处1万元以上3万元以下罚款。”

(记者 贺天鸿)