

3·15

本报征集维权线索

爆料方式:0871-64100000

春城晚报“两微一端”

1 案例

包年套餐没办成 4个月后才提醒

近日,李女士向本报记者反映,去年她在南方电网办理了一个包年的电费套餐,并按照流程完成缴费,缴费后面并无其他提示,李女士认为已办理成功,至今4个月了。但几天前,李女士收到提醒短信,告知其电费已用完,请及时缴费。“我明明开通了包年套餐,费用也缴了,怎么电费就没了?”

记者在南方电网微信公众号中查询到云南电网居民套餐用电方案,一共有6个套餐,李女士办理的是套餐五,年费3280元,折算后套餐可用电量为9200度、0.357元/度。套餐用电执行方式一栏显示“居民套餐用电结合抄表周期实行按年选择,即每个周期为12个月”,且“签订合同时一次性预缴全年套餐电费”。

李女士表示:“我是在南方电网95598的小程序里按照流程完成缴费的,从微信支付凭证也看得出来。”记者从李女士的缴费截屏看到,缴费日期为2019年11月20日,套餐日期为2019年11月01日至2020年11月01日。“我缴费成功以后,页面上并没有别的提示说明还有下一步。”

“直到前几天,收到短信提示,当时我就很纳闷,一年的套餐怎么4个月就用完了?”李女士立即拨打客服电话,“客服说我只是预缴了费用,套餐并未办理成功。那没有完成的话,是不是应该提醒我呢?”

18日,记者来到云南电网公司智能电力生活馆,就李女士的情况向工作人员咨询,对方表示:“选择套餐以后,会直接进入到账页面,但是由于套餐需要预存费用,所以客户在选择套餐、进入缴费页面这个过程,只是将费用预存到了账户里,还需回到套餐页面,选择套餐并提交,显示成功后,预存的费用会被扣除,才算办理成功。”当记者问页面为何没有流程提示时,工作人员表示,该套餐需要预存电费,预存后要再次进入套餐页面才会有提示。记者又问,怎样才能确认自己是否办理成功了呢?“如果不确定自己是否办理成功,可以电话咨询我们。”该工作人员说。

律师支招

客户可主张自己的权益

云南智金律师事务所律师刘竹峥表示,首先需要确定两个细节,一是办理套餐的过程中有无提示客户正在办理的业务是什么;二是在使用缴费小程序或者通过微信公众号缴费之前,客户的用户名、户号等是否需要确认,然后才能登录。确认了这两点以后,就可以发现客户选择套餐、进行缴费这个过程,已经相当于是一个格式条款了,客户缴费完成以后,双方已经形成了用电的服务关系。

现在,因为电网公司系统漏洞,造成了用户误以为自己获取了用电服务的资格,然后在用电的时候较为随意,给客户造成了损失。首先电网公司这个行为已经违约,收费以后没有给客户提供相应的服务;其次,因为疏忽而没有告知到用户,扩大了损失,客户可以向电网公司进行主张。因为电网公司作为收费的主体方、缴费页面的提供方,自然应向用户提示下一步的步骤。

本报记者 孙江钰

2 案例

会员卡钱没花完 店家人去楼空了

市民李先生在自家小区里的一家美容美发店办理了充值会员卡,可最近他发现这家店关门了,不仅东西搬空了,店家也联系不上,可他的会员卡里还有钱没花完。

李先生说,这家美容美发店已经开了三四年,因为办充值会员卡消费时有优惠,因此他办理了并一直在这里消费。“春节前,美发店停业休息,疫情期间也一直没有开门。3月10日我路过美发店时,发现店门口贴着两张纸写着本店已出租。我赶紧凑近看了一下,店里的东西基本都搬空了,可我的充值卡里还有几百元没有用完。”李先生立即给会员卡上的座机号打过去,却显示已停机。随后,他又联系了美发店门口贴着的转租电话,想通过房东找到美发店商家。“接电话的是一家中介公司,中介公司称他们不能向我提供房东的电话。”李先生该怎么办?

律师支招

向消费者协会投诉

云南凌云律师事务所执行主任李春光律师建议,消费者遇到预付卡消费侵权时,可以向消协投诉或者通过诉讼解决争议,遇到商家跑路的可以直接报警并向工商部门举报,但消费者维权时一定要保存好证据:会员卡、付款凭证(如转账记录、收据或发票等)、洽谈退费事宜时可做同步录音或录像、尽可能找到办理会员卡的宣传单、合同等。本案中,李先生可以查询一下美发店的工商登记信息,向消费者协会投诉,因商家已经跑路,对于商家的信息只能通过报警或工商部门查看具体的登记信息,有了上述信息之后也可向人民法院提起诉讼维权。因美发店不是在商场里营业,房东只是将房屋出租给商家进行使用,其对于商家的经营行为并无监管义务,只需对商家是否履行了与房东签署的合同义务进行管理。

温馨提示

面对预付费消费者 如何规避风险

现在,许多商家都会推出“会员卡”“储值卡”等卡券优惠消费活动,消费者经常会为了优惠而办卡,通常情况下,办卡手续极其简单,只需要充值持卡消费即可。可有的商家收取客户储值价款后,因经营问题关门闭店,没有将卡内剩余价款返还消费者,而是直接跑路的事件时有发生。

云南凌云律师事务所杨志芬律师认为,首先要理性对待商家给出的优惠信息,避免冲动消费;其次,要充分了解商家的信息,要选择正规有实力、有较长经营时间的商家;第三,储值消费预存金额不要过高,时间不要过长;第四,发生纠纷时及时保存证据。

本报记者 林舒佳 实习生 陈玉霖

3 案例

2万购房认筹金 买房不成得退还

正有买房打算的姚先生,看到昆明某楼盘的销售广告,在仔细研究该楼盘的各种利好之后,1月14日,售楼部的工作人员热情地接待了姚先生。经筛选,姚先生看上了一套70多平方米的房子,房价50多万元。由于姚先生准备贷款买房,所以对首付款的比例非常在意,销售人员称首付款25%就可以办理。姚先生算了算,正好在自己的承受范围内,就有了买房意向。

随后,销售人员一再劝说姚先生交2万元的认筹金占住名额,以免被他人抢走。看房当天,姚先生如实缴了2万元认筹金。过了几天,姚先生提供了相关贷款资料给售楼部,等着办理贷款事宜。然而,销售人员却说,首付比例需要交纳30%,否则办理不了。

姚先生顿时蒙了。30%的首付款已经超出了自己的承受范围。衡量再三,他放弃了买房,向售楼部提出退回2万元认筹金,却被售楼部拒绝了。售楼部工作人员认为,姚先生主动放弃,属于单方违约,要承担违约责任。而且,当初姚先生交的2万元认筹金,已经转为订金。按照他们的规定,交纳了订金后如果不购房,订金是不退的。姚先生与工作人员一再沟通均无果。他应该如何维权?

律师支招

2万元认筹金 售楼部应该退还

云南智金律师事务所刘竹峥律师认为,在本案中,销售人员所说的“认筹金”,实际并不是指为确认认筹行为而支付的钱款。房地产行业中的“认筹”,一般是指买家提前获得选房、购房资格的活动,而姚先生在支付这2万元的时候,实际已经选定了具体房屋。2万元本身的性质是订金,根据法律规定,订金是在合同可以履行情况下而预先支付的合同款项,也就是预付款,当合同无法继续履行的时候,若双方没有其他约定,订金应当无条件返还。

温馨提示

购房时 不要全听信销售人员

消费者在购房或其他大宗交易中,首先要明白,销售人员在推销过程中列出的一些数据和信息其实都不是完全真实和准确的,很多时候发生纠纷后,开发商并不承认销售人员对买家所宣称的内容,因此,对一些重要事项,买家应当通过其他可靠途径再去核实,避免因信息不对称而给自己带来麻烦。

其次,到了付款的时候,一定要提前仔细阅读书面合同,确认所付款项的性质、违约责任、退款期限等重要问题,切记分清楚“订金”与“定金”的区别,付款后,及时向财务窗口索要收据,留意收据上标注的款项性质是否与合同一致。

本报记者 夏体雷