电信: 96706 Q0軒: 114979451 微慎http://tr. glwb. cam. en .µУ#4: qlwblyxKqq com

清鲁晓報

"霸王条款"投诉

爰、消费卡、保险列前三

在18日下 午的热线接听 中,全省各地的 读者纷纷向本 报打电话反映 自己在生活和 消费过程中遇 到的"霸王条 款",其中供暖、 消费卡、保险投 诉位列前三,读 者反映的问题 非常集中。



供暖>>

咋都是热企说了算

"现在天越来越冷了,要是再 降温怎么办啊?"泰安的一位读者 拨打热线反映,小区物业因为自 己所在单元楼的住户不满70%,不 给供暖

肥城的一位读者则在供暖过 程中遇到了第二次交开户费的问 题,"我们这个小区两年前开始 供暖,当时交过一次开户费,这 两年我都没用暖气,今年要用的 时候去开通,热力公司说要按每 平方米50元的标准再交一次开

除了这些问题,用户取暖过 程中还存在着一些其他"霸王条 款",济南市历下区的读者反映 他们所在的小区物业规定,如果 室外的供暖设备出现故障而导 致停暖,那么已经收取的取暖费 不予退还。

接听电话的省工商局工作 人员表示,供暖的开户费、计费 方式等方面的问题,热力公司可 能也有自己成本核算的方式,但 是如果在收费时没有和用户协 商过,则在一定程度上存在着 "霸王条款"的嫌疑。同时对于读 者反映的问题,他们会通知相关 部门进行调查。

消费卡>>

卡内有余额 就是要不回

"我的游泳卡每年都用不完,

但剩余的费用退不回来。"济南市 民李女士反映,自己每年在夏季 的时候都会办理一张游泳卡, 般上面都会规定使用次数。没有 消费的部分被商家收回了,这样 的规定有点太"霸王"了

济南市民窦先生反映,目前 公交卡收取的押金实际上最后很 难退还到消费者手中,因为"消费 者手中的卡最后基本上都要用坏 的,这部分押金就不能退回了'

工作人员在接听电话过程中 表示,去年省消协接到了大量关 于消费卡的投诉,虽然在《山东省 消费者权益法》第二十六条中有 规定"经营者采用卡、券的方式销 售商品或者提供服务,应当遵守 有关法律、法规的规定,不得单方 设定限制消费者合法权益的内 容。因经营者的原因导致卡、券不 能继续使用的,经营者应当将卡、

券的余额退还给消费者。"但在实 际经营活动中,存在很多违规行 为,下一步省工商局和省消协会 将加大对各种预付费卡和消费卡 的检查力度。

保险>>

模糊条款多 消费者理赔难

"这些规定写得挺清楚,要 理赔的时候咋就不是那么回事 了?"济南的丁先生在电话中说。 2002年的时候,他在某保险公司 购买了一份7年期的医疗保险 当时,按照保险公司的相关条款 规定:重大疾病在赔付范围之 内。结果在2005年、2006年时,他 在体检时被查出患有强直性脊 柱炎,在治疗过程中先后花去了 数万元。当他带着合同和医院的 收据到保险公司理赔时却被告 知,他的这个病保险公司不保, 原因是他的"这个病不算是重大

淄博的一位读者反映,所在 的公司司机未经公司领导批准 而擅自出车,结果造成了车辆损 失。保险公司根据其机动车辆保 险条款中第三者责任保险责任 免除条款认定为,这是"未经被 保险人同意或允许而驾车的" 不予理赔。

接听电话的省工商局、省消 协工作人员告诉这几位读者,在 理赔过程中遇到此类"霸王条款" 可以直接找当地消协,他们会积 极帮助协调解决

●读者投诉摘录

特价机票不退不改

"本来是图便宜,想不到 又损失了几千元",烟台的薛 先生投诉说,他的弟弟和朋友 要去厦门,薛先生提前帮助订 到了5折特价票。由于要到青 岛去坐飞机,出行那天,汽车 在路上出了意外,没能及时赶 到机场。薛先生想把两张机票 进行改签,但机场客服人员的 答复却是特价机票不能改签, 也不能退票。

用双筷子还收1元钱

小周和几个同学在烟台 家餐馆吃饭,上菜前,服务 员便拿来了几套包装好的消 毒餐具和筷子,"因为我们不 喜欢用这种餐具,便让服务员 收了回去,只留下几双筷子。 让小周没想到的是,吃完饭结 账时,却发现老板仍然收了餐 具费,每人1元。

购物卡不挂失

烟台午台小区的张女士投 诉说,前段时间她在市区一购 物中心办理了一张面值1000元 的购物卡,消费不到400元时不 慎丢失。张女士便与该超市沟 通,希望能够把原来的卡挂失 并补办一张。然而商家却表示, 购物卡背面已经清楚地写着: 此卡不挂失不补办

本报记者 秦雪丽



精彩賽程缤纷奖品

初奏:冠亚季军奖金500元,400元。300元

复赛、冠亚季车奖全3000元、2000元 1000元。

瑞典35歲至轿车一年免费使用权。

万瑞优价案油版一年免费使用权

5000元油卡

1:京州名下州: 0531-86306116 0539-7878303 0538-8802488

北西州河及地域: 10月15日 第 10月23日 第

2624 00700200 0571-02002560 0.716.2208167 0.777.2153723 0.777.710565 0.775.770447 0.773.770757 0.746 770077 0.00 4503017 0.00 250344 0.00 2503005 1672 04177000 16770 06 167701

比喻时间观理或 0533-3582812 11,420.3

就应用工业规则应该承担与开始企业被车。 0.012/03001000 0100/2270125

ちきては 日外記名 通行者 克克克 特别太阳 4世次5

coop successe sectorous con invento con records con respec-con respec-con testing 22 2099 1072053 9700 78 4537 9700 7237217 C305-1262815

然防治老年無足症支利



2016年11月20日,将在县东巷社区举办 "白云山复方丹参片林"全民飚歌赛、不设 门槛、不分年龄、不论唱功,只要你够自 信、想挑战、同样可以走向"挑麦"现场。 登上绚丽的舞台,实现自己的梦想,具体比 寒规则和报名请前往东门激玉平民大药房。 解放路平夏大药房客馆、报名。

走进县东巷社区

山东省老殿工作委员会办公室 广州自云山和记黄埔中药有限公司 山东人民广港电台

承办单位:山东人民广播电台文艺调频 《FM97 5娱乐工教》

协办单位。山东安地贝纳文化传播有限公司

特别時間

逐南波玉平民大药房有限公司。由东老百姓大药 房,济南三九阿药萨铁有取公司、济南市业联中 死有限公司、济南军墓人药房有现公司、济南天 马医泽有取公司,济南地天众医战胜使有取公 司,济南市泉城大药房有服公司、济南科达平园 医药有联公司、济市种农医药连续有限公司

