



“霸王条款”投诉

供暖、消费卡、保险列前三

记者 李岩侠 见习记者 任志方 实习生 孙衍鹏

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。



读者的投诉记了一页又一页。本报记者 王媛 摄

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元标准再交一次开户费。”

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,一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消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,他的这个病不属于重大疾病”。

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一家餐馆吃饭,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

挑战最省油的微客 开客汽车杯 全国节油擂台赛 主办方:齐鲁晚报

白云山复方丹参片林 全民飙歌赛 走进县东巷社区