

3·15 维权

新浪  
微博  
报料

热线电话  
967066  
@今日烟台

让消费更安全

手机: 18660568036

●追踪报道

## “失踪”店主 还没联系上

消费者和卖场或将通过

法律程序解决纠纷

□通讯员 李斌  
□记者 秦雪丽 报道

本报2月25日讯 正月十五也过了,幸福嘉禾乐天家居“失踪”的店主还没有联系上,电话始终处于无人接听状态。消费者和卖场约定的时限已过,二者都说,或将通过法律程序解决纠纷。

本报22日B02版曾报道:2012年11月中旬,王女士在幸福嘉禾乐天家居的澳仕德专卖店买了一套沙发,交付全款后,商家以种种理由不按时交货,最后还玩起了“失踪”。

事情发生后,王女士与专卖店售货员协商,准备暂时使用店内的样品沙发,但在搬运时遭到卖场工作人员拒绝。经工商调解,卖场与王女士签订了协议,卖场承诺正月十五之前,王女士购买沙发的样品不会离开卖场,考虑到店主可能回家过年,就利用这段时间等待,联系店主。

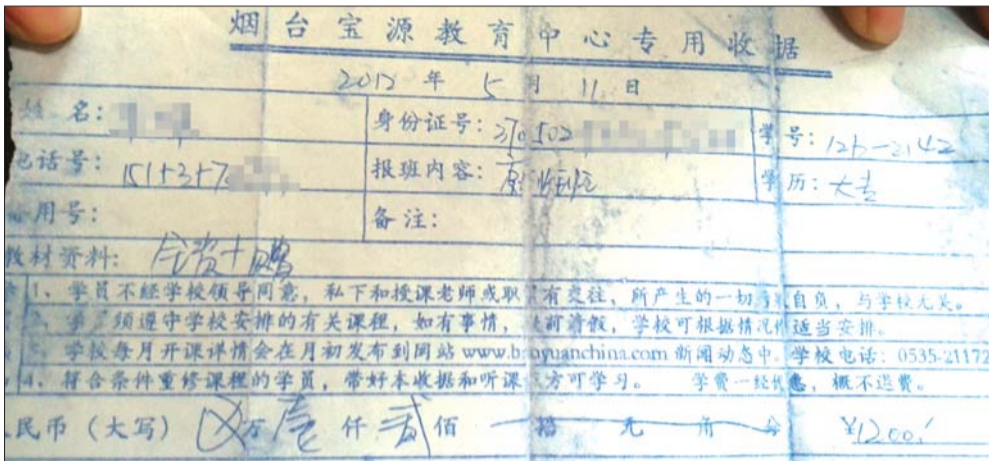
目前,约定的时限已过,幸福嘉禾乐天澳仕德专卖店的店主却仍然联系不上。25日,王女士说,由于工作忙,她没有去卖场,当时约定好,如果店主回来,卖场人员会及时电话通知她。但直到现在,她也没有接到电话。

记者联系到幸福嘉禾乐天,一位负责人介绍,他们每天都有专人拨打该店主电话,目前仍没能联系上。这家店主还欠卖场部分房租,如果长期联系不上,他们将走法律程序解决此事。“毕竟这些店铺属于独立的企业或个体工商户。”

王女士称,如果实在联系不到该店主,卖场也没给出合理的解释,只能走法律程序解决问题。

# 这糊涂账真难算清

学员退出培训让学校退剩余学费;因为没合同双方起争执



没有合同,车女士手里只有一张收据(受访者供图)。

报班者说>>

## 四门课上了一半 千余元学费只给退二百

“我报名的时候就拿了一张收款单,没有和校方订立合同,凡事都是口头约定。”25日,车女士致电本报维权热线说,正是上述原因使得现如今退费情况变得错综复杂。

车女士介绍,2012年5月份,她在烟台宝源会计培训学校报了培训班,交了1150元的课程费,外加50元的课本费。课程为一个套餐,包括会计基础、会计法规、会计电算化和会计实务4门课程。

车女士老家在东营,近期,因为工作调动想离开烟台回东营工作。“目前,已经上了会计基础和会计法规两门课程,但也没上多长时间,不得已还要放弃另外两门课程。”

车女士找到学校,想把没上的课程费给退了。“但学校一番计算后,却说只能退还200元。”

车女士说,在她交完钱不久,这款套餐就开始了降价,由1150元降到500元。“本来交钱之后降价那么多,心里就不平衡,现在两门课还没有上,却只给退200元,有被学校忽悠了的感觉。”

车女士说,她只想拿回适当的退款,哪怕学校退还一半学费也可以,“但学校退的实在太少。”

学校回应>>

## 扣除已学课程 可以退300元

25日,记者来到烟台宝源会计培训学校。学校负责人赵女士对车女士的情况已经了解得很清楚。赵女士说,学校已经和车女士协商过很多次了,车女士的姐姐也找过学校多次。

“车女士当初报名时候的套餐学费是1150元。”赵女士说,在后来的校庆优惠活动中,套餐价格确实下调了,“我们学校是连锁的,价格都是统一调整。”每年校庆都会举行这一优惠活动。但目前,这个套餐又涨到了850元。

至于退款问题,赵女士说,会计培训的课程是一个套餐,只有4门课一起报才能优惠,4门课的总价为2040元。“车女士报名时的套餐优惠到了1150元。但实际上,每一门课程的单价都很贵。”

该培训学校一位负责人告诉记者,当时给学员的口头约定是:一旦交费概不退还。但感觉车女士毕竟有一半的课程没有上完,去掉上过的这两门课程单价费,从人性化考虑,可以退还给车女士300元。

车女士已经上了的两门课程,可以继续为她保留。车女士在任何时候都可以使用,也可以转让给亲戚朋友或其他人使用。

协商说法>>

## 没有合同约定 只能协商解决

对于培训学校的说法,车女士并不买账:“既然报名的时候按照的是套餐的总优惠价,退款时上了的课程咋又按较高的单价计算?”

对此,培训学校回应:由于车女士只学了两门课程便要求退款,实际消费没有达到套餐优惠规格,所以只能按照这两门课程的实际单价计算。

由于没有前期的合同约定,应该退多少钱成为一本算不清的“糊涂账”。

芝罘区消协一位负责人介绍,按照有关规定,如果经营者由于自身原因不能继续提供服务,需向消费者无条件退还剩余款项,但如果是消费者自身原因造成服务中断,款项如何退还,则要根据合同约定。“如果没有合同,双方只能协商解决。”

据介绍,在他们接到的培训班投诉当中,很多都没有合同,消费者手里大都是一张收据,如果出了问题,如何维权成了难题。

目前,培训行业鱼龙混杂,市民在报培训班时,一定要多加留意,向对方索取相关合同。“如果对方实在没有合同,也应保存好收据、宣传册等证明材料,以备出现纠纷作为维权证据。”

## 新车发动机坏了 能要求厂家换吗



临近3·15,本报推出“马上就办”栏目,如果您在生活中遇到消费难题,或在消费中权益受损却不知如何解决,或想了解更多消费维权话题,都可以拨打本报3·15维权热线咨询。

市民:我去年4月份买了一辆车,开了不到半年发动机就渗油了,维修人员来维修了一次之后,汽车发动机开始第二次渗油。请问如果这次维修之后发动机仍然

有问题,可否要求厂家换发动机或者换车?

12315:关于汽车的新三包法将于今年的10月1日颁布,目前暂时不能要求厂家换车。但是,如果维修两次,汽车发动机仍然有问题的话,消费者可以要求厂家为汽车更换发动机。消费者需要保留两次汽车维修的记录,以便厂家核实维修次数。 实习生 王娅 记者 秦雪丽 整理

●《定存到期后没取咋给转活期了》追踪

# 工行回应:当初已尽到告知义务

储户否认银行说法,仍希望拿回损失

□记者 姜宁 报道  
qlwbin@vip.163.com

本报2月25日讯 25日,针对定期存款到期后默认转活期一事,工商银行方面做出回应:当时,他们是按照本行规定给客户办理的业务,并且尽到了提醒告知义务。本报25日C02版曾报道:2009年6月23日,莱山区的车先生在工商银行烟台分行莱山区支行盛泉分理处定期存了一万元,当时在办理业务时,车先生并未指

明到期是否转存,到2012年底,车先生把这笔钱提出来时,发现除第一年外,其余两年多的利息都是按照活期存款来计息的。车先生认为,银行方面没有尽到提醒义务。

25日,针对上述事件,中国工商银行烟台分行办公室负责人说:对定期存款到期后是否自动转定存,烟台各家银行的执行情况不同,中行、建行执行的是到期自动转定存,工行和农行执行的则是自由选择。在他看来,只有给

客户充分的自由选择权才能有效避免霸王条款的产生。

中国工商银行莱山支行另一位相关负责人则提出,当初的存款单上显示,车先生已经签字了,这表明车先生已经认可并阅读了这张存款单上的具体信息,由此可见,当初工商银行员工为车先生办理这项业务时,应该尽到了告知义务,车先生也应该看见了这一条款。

不过,车先生对支行负责人的解释提出了异议:首先,当时工

商银行工作人员并没有告知他这一条款以及相关内容。其次,当时存单背面的“客户须知”中,也没有关于这一条的具体说明。

当事双方的态度均比昨天缓和了很多。工商银行烟台分行办公室负责人明确提出,将积极与储户沟通,并希望能够妥善处理此事。车先生也说,希望与工商银行协商解决这件纠纷,拿回损失,即使拿不回损失,也算给广大储户提个醒。

本报将持续关注此事。