



学车市场真伪难辨,市运管处提醒学员——

学开车莫贪便宜和方便

日前本报曾报道“江苏驾照考试包通过”经查“银都驾校”是“李鬼”》《“驾校教练私下收费后失踪”十多名学员“吃药”》等反映有人低价推介报考江苏驾照、驾校教练私下收费后失踪等损害消费者利益的情况。市运管处相关负责人今天再次提醒学车人,不要贪图便宜和方便,到一些街头小店或私人处报名学车。

面对鱼龙混杂的学车市场,学

车人该如何维护自身的利益呢?市运管处负责人提醒学车人注意以下几个方面——

首先,可以在上海交通网的便民查询中寻找经过政府管理部门许可的驾校,或通过上海市机动车驾驶员培训行业网站了解。根据排行榜中的评分标准,可以很直观地对各个驾校依法经营、规范教学、考试情况等进行比较。目前本市驾驶员培训有两种模式,一种是传统模式,

另一种是近年兴起的计时收费模式,学车人可根据自身情况选择。

其次,最好到实地考察,并注意观察。一个正规的驾校应在经营场所醒目位置上公示道路经营运输许可证、收费价格、收费项目、教学大纲、训练场地和训练区域的具体地址、投诉方式和电话等信息;对于收费价格和收费项目,驾校应详细告知具体收费情况;应问清训练场地的具体位置和来回交通情况;应了

解何时能参加交法规和相关知识的考试,何时能上车训练。此外,学员在与驾校签订《驾驶培训合同》后,到驾校收费大厅付报名费,驾校应当场提供机打的税务发票,且税务发票上的财务专用章必须与该驾校名称相符。

再次,学员在学车操作训练阶段,驾校教练员不得以任何理由向学员索取财物,更不得在教学过程中发生了车辆事故而索要任何事故

赔偿费用。若在培训过程中有上述情况发生,学员们可向驾校投诉,如遇教练员在培训过程中不按规定带教培训或收取所谓“考试保险费”,可打 12345、12319 热线投诉。

根据交通部的新教学大纲和公安部现行的考试政策,2014 版的新《上海市机动车驾驶员驾驶培训合同》已使用,新参加机动车驾驶员培训的学员都必须签订合同。

本报记者 张欣平 通讯员 吕高生

“新消法”解读

买车遇欺诈可获三倍赔偿

明天,新修订的《消费者权益保护法》(下称“新消法”)开始实施。此次出台的“新消法”将与去年 10 月实施的汽车“三包”规定相配合,为消费者保驾护航。

“新消法”和汽车业关系密切的是第二十三条第三款:“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”这在一定程度上缓解了之前汽车维权消费者举证难的问题。

“新消法”第二十四条规定:“没有国家规定和当事人约定的,

消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合《中华人民共和国合同法》规定的解除合同条件的,消费者可及时退货,不符合解除合同条件的,可要求经营者履行更换、修理等义务。”

根据原来的消法,有欺诈行为的赔偿是退一赔一,“新消法”实施后是退一赔三。比如,经销商把一辆二手车当新车卖,或把一辆退货的“三包”车当新车卖,就属于欺诈,按照“新消法”,原价 20 万元/辆的车就要退 20 万元车款再赔偿 60 万元。如果造成生命和健康严重损害,消费者有权要求增加 40 万元惩罚性赔偿。

本报记者 叶薇

网购“七天内无理由退货”

明起实施的“新消法”中,最让网民们期待的是网购可“七天内无理由退货”。

“新消法”第二十五条规定:经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。但消费者定做的、鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊以及消费者在购买时已确认不宜退货的五大类商品除外。此外,还有两点值得注意:退回商品的运费将由消费者来承担;消费者退货的商品应当完好。

“新消法”第四十四条规定,消费者通过网络交易平台购买商

品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。也就是说,消费者网购遇到难题先找商家,找不到商家今后还能直接找网站索赔。

网购七天内无理由退货,明起将成为行业门槛,买家们拍手叫好。不过,“新消法”里还规定,“根据商品性质不宜退货的商品”不在七天之内。但到底什么是“根据商品性质不宜退货的商品”却并没有详细说明。

本报记者 胡晓晶

家电“三包”时间责任界定

伴随明天起“新消法”的实施,不仅对家电“三包”的时间计算和举证责任有了明确界定,而且对家电维修里的服务欺诈行为也给出相应的惩处标准,这给今后消费者维权亮出了硬标杆。

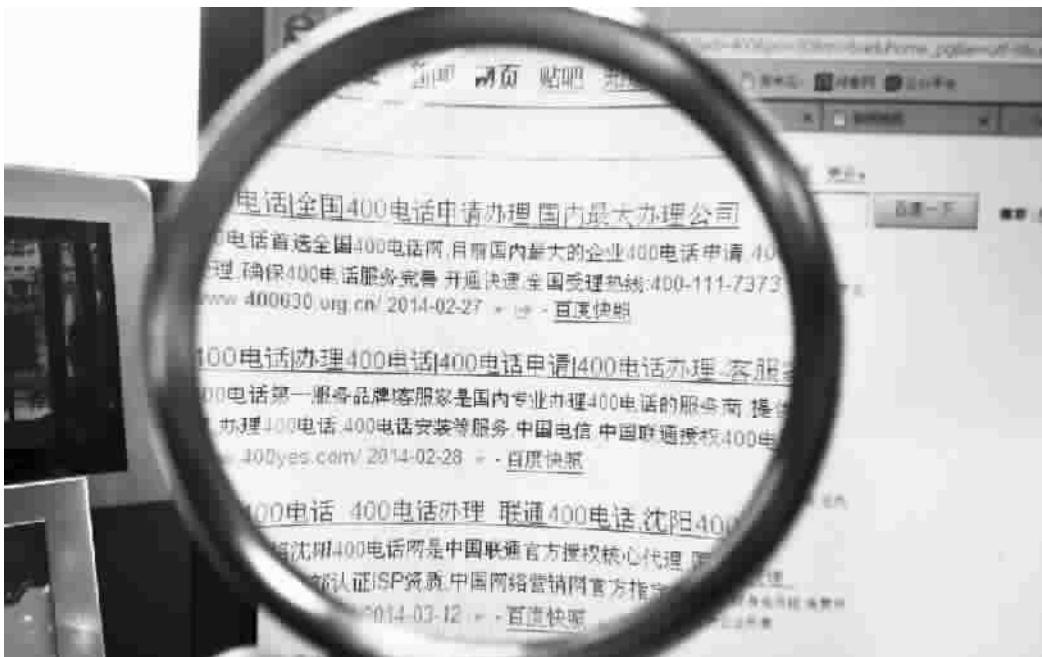
“新消法”明确规定:家电“三包”期限的起始时间,从收到商品之日起开始计算。

“新消法”还首次引进了“取证责任倒置”制度。以往,家电如果在“三包”期内出问题,厂家应该为消费者提供退换货,但产品到底是本身有问题,消费者往往因为不懂行、信息不对称而找不到证据,就算找到证据厂家也会推卸责任说是消费者自己的使用

问题。“新消法”第二十三条规定,明天起消费者在购买电视机、电冰箱、空调等家电 6 个月内发现瑕疵、发生争议的,将由经营者负责向消费者提供有关瑕疵的举证责任等,消费者的维权成本大幅降低了。

关于一旦出现维修服务欺诈行为,“新消法”规定:可以按照消法经营者提供商品或者服务有欺诈行为的有关规定,按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,比如增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款,或者接受服务费用的 3 倍;增加赔偿的金额不足 500 元的,应赔偿 500 元。

本报记者 胡晓晶



■ 目前网上以“400”开头的客服电话很多,其中不少是骗子电话

陶磊 摄

网购机票当心“400”热线

如今,网上购买机票已成为许多消费者的首选。携程旅行网昨天发布“3·15”购票防骗指南,针对网购机票目前流行的几种骗术,列举了一些常见案例,并为消费者支招如何防骗。

加价收取退改签费

在机票的退改签费用等方面加价牟利是一些“黑代理”的常用招数。有消费者在网上购买机票后提前数天退票,但是从网购的代理商得到的答复竟然是不能退票或者收取高额的退票费,而当消费者致电相关的航空公司后,得到的答复往往是,机票可以退,收取的退票费也远远低于代理商的价格。建议消费

者挑选可靠的大型票代商,或登录航空公司官网预订机票。

“400”热线猫腻多

一些骗子网站和“黑代理”会用“400”开头的电话与消费者沟通并要求汇款或转账,消费者根据对方要求操作后扣了款却拿不到机票。

业内人士提醒,提高对“400”“800”等所谓企业客服专用号码的警惕性,对不熟悉的号码最好通过搜索引擎核实信息的真实性,凡是在电话里索取银行卡号和支付密码均属骗子行为。

有些骗子网站甚至会利用软件修改来电显示号码,用“400”开头的电话表示“合法”身份。

低价机票加价售卖

此前,不少媒体报道了消费者买机票时,支付的价格和实际价格不符,甚至出现支付的价格高于全价票的情况。出现这种情况,主要是不少代理商将特价机票抬高价格出售,以达到赚取差价的目的。

携程提醒消费者“低买高卖”的“黑代理”有明显特征。例如,“霸占”特价票后,会不停催促消费者付款,这是因为不少航空官网售票有一定的时间限制,消费者不付款的话,订单会作废。直到消费者将高价票款打入“黑代理”账上,“黑代理”才会下单购买特价票,从中赚取差价。

本报记者 金志刚

“黑车”搬场宰客狠

竟开出每公里204元天价

本报讯(记者 张欣平 特约通讯员 吴润元)近日,市道路运输行业协会搬场专业委员会接到市民投诉,反映租车搬场遭遇欺诈勒索。经调查发现,这些搬场车原是载客“黑车”,转而经营起搬场业务来。

在沪太路、古浪路附近的居民小区,一些原来拉客到轨站站的无证面包车后挡风玻璃处贴出广告“专为白领提供搬家服务,优惠价 88 元”等,目标客户是在附近租房的学生、上班族和打工者。

上周,白领何小姐因租约到期要搬家,叫了一辆“面包车”搬场,谈妥 100 元。不料在搬家过程中,“黑车”司机以 100 元是起步价为由,索要超里程费、贵重物品搬运费 2200 元。何小姐讨价还价,最终付费 2000 元,相当于每公里花了 204 元!

“黑车”司机胡某称,现在打“黑车”风声紧,比起拉客,做搬场生意被罚的风险较小;小区附近租房的学生和打工者行李较少,很少有大件家具,通常一两趟就可搬完,如果

客户东西过多、过大,面包车装不下,他们会叫货运车来帮忙,合伙索要高价。

市交通执法总队相关人士表示,普通客车不同于搬场车辆,利用私家车提供搬家装货的收费服务,同样属于非法运营行为,如果证据确凿,依法可处以 3 万元以上 10 万元以下罚款。市民租用“黑车”搬家,一旦运输过程中出现财物丢失、损坏、失窃等情况或治安问题,很难得到及时处理和赔偿。

市搬场委提示市民注意防范,可到消保委网(www.315.sh.cn)“帮您找-搬场服务”栏目或市交港局网站(www.jt.sh.cn)“便民查询”栏目找正规搬场公司。