

送奶工携款“失踪” 订户断奶

记者调查:不止一个送奶工这么干,市民可得留个心眼

24小时新闻投诉热线

96060

核心提示

起因:交了钱后,送奶工竟“人间蒸发”了,82岁的曾大爷十分纳闷。更没想到的是,光明乳业工作人员说,给他送了4年牛奶的小徐“早已被公司辞退”。

帮办:昨天,记者通过和光明乳业的沟通,帮曾大爷解决了问题,奶站答应补偿曾大爷12瓶牛奶。

提醒:记者采访中得知,小徐早已不在光明乳业,两年内,他送的奶从哪里来,这不得而知。并且,小徐不止卷走了曾大爷一个客户的牛奶费,也不止小徐一个送奶工卷走客户的钱。以后订奶,如果是把钱直接交给送奶工,您可得留个心眼。

【市民求助】

订了4年奶 突然断了

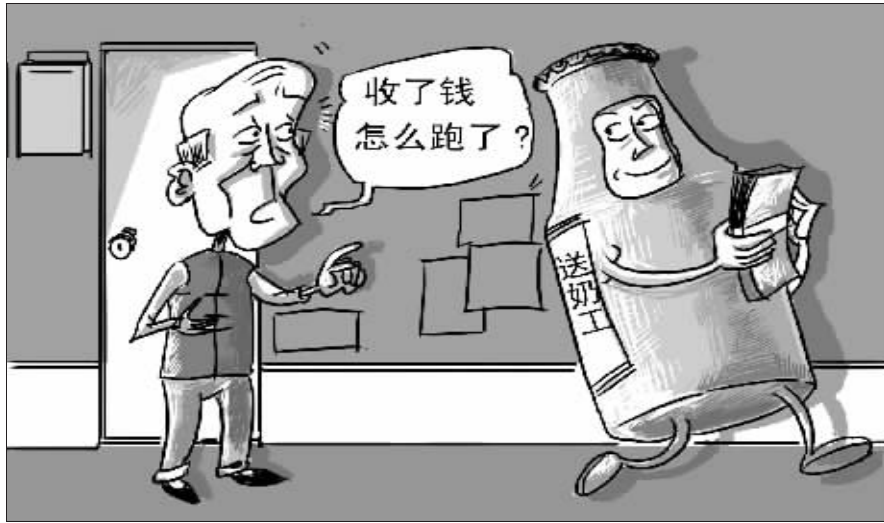
曾大爷和老伴一直都有喝牛奶的习惯。2004年,他从主城区搬到百家湖后,依旧保持着每天订2瓶牛奶的习惯。

“百家湖小区没有订奶点,我找了很多地方,最后在湖滨公寓后门看到一个‘光明乳业’奶站。”曾大爷喜出望外,当即预订。一个自称小徐的送奶工,一直负责给他送奶,牛奶费也一直由小徐收。2005年7月,曾大爷搬入金王府时,小徐继续给他送奶。

小徐一送就是4年,曾大爷对他的服务“挺满意”。他告诉记者,小徐每天早晨6点左右会把牛奶送上门,偶尔迟送了,他会打电话向曾大爷说明原因。不过,2008年1月26日,小徐竟没有送牛奶。因为恰逢大雪,曾大爷没有追究,但第二天小徐还是没有送牛奶,曾大爷急了,打电话催小徐赶紧送。不过,他发现小徐手机停了。

1月份有6天没喝到牛奶,曾大爷只好与奶站联系,不料,奶站经理刘成栋的答复是:“小徐不是我们的送奶工。你喝的不是我们的光明牛奶。”曾大爷无奈又向光明乳业售后服务投诉部反映自己的遭遇,不料得到的答复是一样的。

为了证明自己喝的就是光明牛奶,曾大爷把牛奶交费单、吸管、开瓶器,包括挂在墙外面的牛奶箱都下了下来,一起收藏起来,“这上面印的都是‘光明乳业’,盖的也是‘光明乳业’的章。”曾大爷说,这些都是“证据”。他说,自己较真并非为了12瓶牛奶,“事情怎么会这样,我想不通。”



漫画 俞晓翔

【记者调查】

送奶工两年前就被辞退

为了弄清情况,记者随后拨通了南京光明乳业销售有限公司服务热线,一位自称姓朱的工作人员接听了电话,并给了以下回复:“我们查过了,我们没有姓徐的送奶工。”

曾大爷急了,带着记者赶到位于湖滨公寓后门的光明奶站。奶站经理刘成栋接待了记者。起初,他表示小徐不是他们的送奶工。在记者追问下,他又说小徐曾在他那里干过,不过两年前就被辞退了。

“我们没想到,他走了之后还继续送奶。”刘成栋猜测,小徐走的时候,把部分客户资料也带走了。此后,小徐可能又在一些零售点拿牛奶,继续送。

为了证实小徐不再是自己奶站的送奶工,刘成栋拿出奶站的订奶收费单,一项一项对比给记者看,“这个单子跟我们不一样,留下的订奶电话也不一样,肯定是他自己印的。你再看,这个章也不一样,

肯定是他自己刻的。”

【奶站答复】

补偿曾大爷12瓶牛奶

刘成栋表示,奶站没有欺骗曾大爷,不过曾大爷受损失的事,奶站脱不了关系,因为奶站没有及时与曾大爷沟通,有一定责任。

“12瓶奶不是大事。”当着记者的面,刘成栋很爽快地表示,他会给曾大爷补上损失,并决定派另一位送奶工,从3月15日开始,给曾大爷继续送牛奶。

对这个结果,曾大爷很满意。不过,他也有疑惑,“万一下一个送奶工收了我们的钱,又不送了,怎么办?”

【给您提醒】

行业不规范 请您留个心眼

曾大爷的担忧不无道理,刘成栋经理本人也表示,他为此也很“头疼”。据他了解,小徐约给250位客户停送了牛奶。除了光明牛奶,还有别的品牌的牛奶,他认为

这是“这个行业普遍存在的现象”。

在被问及如何防范送奶工“卷款逃跑”时,刘成栋说,“我们也想过办法,比如我们会让送奶工交500元押金。”

不过,这个方法不奏效。除了小徐,该奶站曾经还有两名送奶工,也发生过同样状况。而奶站很难追究送奶工的责任,“他们都是外地人,很难找到他们。”

既然送奶工屡屡卷款走人,给订奶客户造成损失,能不能不让送奶工代收牛奶费?刘成栋摇了摇头,他说如果不让送奶工负责收牛奶费,目前的方案只有两个,一个是让居民自己到奶站交,但这会给居民带来不便,另外一个则是奶站上门收,而奶站派不出这么多人手。

“那我们订牛奶岂不是没有保障。”临走时,曾大爷还是很担心类似事情会再次发生。其实,如果乳业公司不把这个问题解决好,客户订奶真得留个心眼。

快报记者 钟晓敏

交付9月还没办证 业主担心多交维修资金

房改办:经适房交付后1年才能办证,正和物业办协调,争取给予优惠

市民陈先生:我们去年7月就搬进了南湾营的经济适用房小区,可到现在开发商还不能给我们办房产证。4月1日以后要按面积交维修资金,那样我就要多交近3000元,如果因为开发商拖延办证导致我多交钱,这个责任应该谁承担呢?

开发商答复:我们这个楼盘情况特殊,是经济适用房,各项手续还没办全,交付后1年才能办证。

交近3000元。据悉,现在和陈先生一样遭遇的有三百多户,都是去年7月份左右领房入住的。

【记者调查】

市民:入住近9个月,还没办到房产证

陈先生称,自己2005年拆迁后,于去年7月份住进了南湾营经济适用房小区,当时就要求办理房产证,一直拖到现在也没能办起来。因为4月1日以后要实行按面积交存维修资金的新规定,他的房子100多平方米,带电梯的小高层,单价是2009元/m²,房价是20多万元,按照以前房价比例的老办法交存维修资金,是房价的3%,只要交6000多元。可是如果按面积交的话,就要按90元/m²交了,要多

房改办:经济适用房交付1年后才能办证

记者昨日联系了开发商,对方却称,经济适用房要交付后1年才能办证。因为政府对经济适用房的建设在很多审批手续上是先开“绿灯”的,先让老百姓入住,之后再补批各项手续,这样会导致办证时间要长于普通商品房(交付后3个月之内办证)。有关维修基金的问题,他们正在与政府相关部门进行协商,看能不能对这类业主给予照顾。

经适房业主有望得到政府“特殊照顾”

“的确存在这样的情况,并且业主和开发商的理由都成立。”南京市房改办人士解释说,经济适用房的确是交付后1年才能办证,他们正在对类似南湾营经济适用房小区这样的情况进行梳理,看看究竟有多少经济适用房小区存在这样的情况,及时和物业管理部门磋商。

南京市物业办相关负责人表示,这个问题已经和房改办在积极协调了,在下一步针对维修资金交存的具体细则中,肯定会照顾一些家庭条件确实困难的经济适用房业主。快报记者 尹晓波

【延伸阅读】

如果不是经济适用房 这部分损失开发商担

如果是普通商品房发生了楼盘延期交付导致维修基金多交的事,这个“损失”,业主该去找谁?

南京熙典律师事务所主任律师罗利军说,碰到这种情况,业主可以在约定交付时间内没有交付之时,先以书面形式告知开发商,说明因维修资金交存政策调整带来的“损失”,要求开发商承担责任,并保留诉讼的权利。如果是开发商的原因导致延误交付,这个责任肯定由开发商承担,因为业主拿了房子后,这个维修资金并不完全是自己使用,以后出售房子呢?维修资金也就“带”走了。

快报记者 尹晓波

全国两会上又有代表提议,把商品房买卖纳入《消法》范畴,律师认为——

商品房买卖

“退一赔一”不是没可能

近日,在召开的全国两会上,有代表提议,让商品房买卖适用《消费者权益保护法》。这个提议是否可行?目前的商品房买卖,在出现纠纷后,又是适用什么法律来调整的?昨天,记者采访了多位从事房地产法律业务的律师。

商品房买卖目前不属《消法》适用范围

严国亚律师释疑:《消法》是1994年制定的,当时所针对的是普通商品市场存在的假冒伪劣和缺斤短两的社会问题,所设想的适用范围不包括商品房在内。

“许多商品房购买者在发生纠纷之后,想用《消法》这部法律来维权,这是因为消法有规定,销售者有欺诈行为的,将按照价格的双倍赔偿给消费者。也就是‘退一赔一’。”

江苏圣典律师事务所严国亚律师说,这条规定就是《消法》的第49条规定。按照这么一个规定,如果有消费者买了价值50万的房子,发现房地产公司有欺诈之后,就可以获得100万的赔偿。

但是,严国亚告诉记者,许多法院在受理商品房纠纷时,并不适用《消法》第49条,这是因为,《消法》是1994年制定的,当时所针对的是普通商品市场存在的假冒伪劣和缺斤短两的社会问题,所设想的适用范围的不包括商品房在内。

另外,也有法学专家考虑,作为不动产的商品房与作为动产的普通商品之间存在着差异,商品房买卖合同上即使出卖人隐瞒了某项真实情况或者捏造了某项虚假情况,与普通商品交易中的欺诈行为亦不能等量齐观,商品房质量问题通过瑕疵担保责任制度可以得到更妥善的处理。

司法解释中有商品房“退一赔一”的条款

李淑君律师观点:现在有些代表建议修改《消法》,把商品房买卖纳入到《消法》所调

整的范畴,我认为是合时宜的,因为商品房、售房者和购房者分别属于《消法》第49条调整的商品、经营者和消费者。

江苏君远律师事务所主任李淑君认为,根据目前的司法实践,在调整商品房买卖纠纷时,并不与《消法》相悖。

李淑君说,针对日益增长的商品房纠纷,2003年的时候,最高院出了一个司法解释,其中第八、第九条的规定就与《消法》第49条的条款精神非常吻合,这个司法解释规定,“具有下列情形之一,导致商品房买卖合同目的不能实现的,无法取得房屋的买受人可以请求解除合同、返还已付购房款及利息、赔偿损失,并可以请求出卖人承担不超过已付购房款一倍的赔偿责任。”这些情形包括:商品房买卖合同订立后,出卖人未告知买受人又将该房屋抵押给第三人;商品房买卖合同订立后,出卖人又将该房屋出卖给第三人;故意隐瞒没有取得商品房预售许可证明的事实或者提供虚假商品房预售许可证明;故意隐瞒所售房屋已经抵押的事实;故意隐瞒所售房屋已经出卖给第三人或者为拆迁补偿安置房屋的事实。

“现在有些代表建议修改《消法》,把商品房买卖纳入到《消法》所调整的范畴,我认为这是合时宜的。”李淑君说,因为商品房、售房者和购房者分别属于《消法》第49条调整的商品、经营者和消费者。从文义解释上看,《消法》第49条所说的“商品”,既包括动产,也包括不动产;既包括标的价值较高的产品,也包括标的价值较低的商品。

“购房人倾其所有,买一套房子,一旦销售商有欺诈行为,给消费者的打击是很大的。既然购房者承担的风险大,其依法享有的权利救济就不能无故再予限制。同理,开发商和卖房者从事欺诈的获利空间大,让他承担惩罚性赔偿责任也没有什么不公平。”李淑君说。

快报记者 朱俊骏

新型消费频频惹麻烦 精装房陷阱列入十大消费投诉

南京市工商局昨天召开新闻发布会,发布了2007年十大消费申(投)诉热点、2007年消费维权十大案例、2007年南京十大消费热点评论及2007年十大消费维权新闻。精装房、物业管理、宠物看病、快递、商家返券等新型消费模式频频出现在消费者的投诉举报中,成为去年消费者投诉的热点。

精装房留心两大陷阱

市民郝先生去年买了一套房90.2平方米的精装修房,单价每平方米9310元,其中含1000元的装修费。签约时,开发商和他签了一份合同,由于高于南京高档房8690元标准,需要按高档房4%的缴税标准,应缴契税33590元。郝先生觉得这不公平,“如果分两张合同,装修款剥离后,不但契税征收基数减少,而且由于每平方米的购房合同价为8310元,低于南京高档房标准,还可以按2%的标准缴纳契税,算下来可以省18000多元呢!”

专家告诉记者,买精装修房要警惕两大陷阱:1.消费者所购精装房的“室内装修合同”中通常填写的都是建筑面积,这样公摊部分也成了“精装修”;2.装修价格和毛坯房价格一块儿算在房款总价里,房屋契税也要多承担。

商家返券引发问题多

“买400元送券400元”,一到节假日,一些大商场纷纷打出返券广告,吸引了众多消费者。但是商家返券究竟便宜了谁呢?

券引发的问题很多,处理起来困难。第一,所送的券只能在该商场内使用,有的柜台发券但不用券,有的柜台用券但有限制。第二,商品质量出现的问题呈现多样性。如主购商品出现问题,券是赠送性质的,怎么退,已使用了变成另外的商品怎么办;用券购的商品出现问题,商家仍然要负责,如果要退货也是头疼事。

附:南京市工商局12315指挥中心公布2007年度十大消费申(投)诉热点:

通讯器材;通讯服务;计算机及配套设备;空调;服装;摩托车及电动车;职业中介服务;家具;交通运输;装饰材料

南京市消协公布2007年南京十大消费反映热点:

保健食品广告;汽车销售及相关服务;电视购物;网络购物;精装房;物业管理;宠物看病;快递丢失;商家返券;社会教育培训

快报记者 都怡文 孙洁 通讯员 李晓飞