

以案说法

# 消费吃了亏 靠法律维权



通讯员 汪涛 本报记者 张倩

少还2万块，银行却要按全额25万元收取滞纳金怎么办？孩子的兴趣班搭售其他商品、服务，可以退班吗？运营商擅自开通SP业务，消费者只能忍气吞声？上周五，温州消保委联合温州市监局召开新闻发布会，发布2015年温州消费维权典型案例，并邀律师点评，提醒消费者安全消费。

## 案例一：还款不及时，要按全额缴滞纳金？

2015年7月，温州市消保委维权工作站接到黄某投诉。当年6月，黄某使用某银行信用卡透支消费25万元，绑定了一张储蓄卡用于自动还款，且开通了短信提醒业务。但是账单到期后，黄某因未收到还款短信，不知道少还了2万元，最终，银行要求黄某按照全额25万元的透支款缴纳滞纳金。

经温州市消保委维权工作站的协调，银行表示，黄某未偿还完全部的款项，与银行短信系统出现故障未发送还款信息存在一定关联，考虑到黄某的信用记录一直良好，银行决定免除黄某的滞纳金。

律师分析：浙江平宇律师事务所 柯展

根据《消费者权益保护法》，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依法履行义务。本案中，黄某在银行开通了短信提醒业务，银行就应当切实履行发送短信的义务，及时通过短信方式告知黄某还款进展情况，银行未充分履行告知义务应当承担责任。

此外，《消费者权益保护法》第4条规定：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。滞纳金是对违约不守信持卡人的一种经济惩罚，这种惩罚应该是有限度的。本案中，黄某已经归还了23万元欠款，但银行以无限制的时间累积计算，且以全额25万元作为基数，失去了滞纳金初始的目的，违反了平等、公平交易原则。

## 案例二：孩子的兴趣班搭售服务，能退班吗？

孙某帮儿子小孙在瑞安塘下某跆拳道馆报名学习，并交纳学费8000元，双方约定学习时间为2014年12月6日到2016年12月6日。2015年12月，孙某认为该馆教学质量不佳并有搭售商品、服务之嫌，欲让儿子退学并要求该馆退还预交的2016年学费5000元遭到拒绝，于是向瑞安消保委投诉。

经查，该跆拳道馆确实存在搭售商品、服务的情况。最终，跆拳道馆负责人向孙某道歉，并现场退还预交学费5000元。

律师分析：浙江诚鼎律师事务所 夏海玲

对于类似于本案中这种长期限的教育消费合同，消费者应当与服务提供者订立书面合同，对双方的权利义务、解除合同的条件等进行具体约定，例如经营者未提供符合要求的服务等。如此可以更好地维护消费者的合法权益，并能提高纠纷的解决效率。另外，当消费者遇见类似于本案中这样的强迫性搭售消费或者交易时，是有权利予以拒绝的。

## 案例三：4S店推荐的喷漆颜色不合规定，损失谁担？

2015年6月，陈某投诉称，他的汽车刮伤后到某4S店进行喷漆处理，期间，该店销售人员向其推荐新款变色车漆并喷漆，但因该颜色会随角度和光线变化导致无法确定确切的颜色，车管部门不予以颜色变更登记，后陈某到4S店要求变更车辆颜色无果。

经协商，陈某与4S店最终达成一致，由4S店为汽车喷回原漆，陈某承担总费用的1/6作为此次大意消费的补偿。

律师分析：浙江诚鼎律师事务所 夏海玲

《机动车登记规定》第10条规定：已注册登记的机动车需要改变使用性质、车身颜色、车身或车架等，机动车所有人应当向登记地车辆管理所申请变更登记。4S店作为专业的汽车维修服务机构，应当熟知相关法律规定，为车辆喷漆应当符合相关规定，让消费者能够正常使用。

通过本案，消费者应谨记，在进行一些特殊消费时，要充分考虑现行法律法规的相关规定，应当理性消费，否则后果可能就是要为自己的大意消费买单。

## 案例四：运营商擅自开通SP业务，只能认账？

消费者张某投诉，称其接到某运营商电话推销SP业务后未同意，但之后发现该运营商擅自为其开通了该SP业务。经查实，该运营商取消了李某的该项业务，并退还了话费。

律师分析：北京德恒(温州)律师事务所 徐强

首先，不管运营商为张某开通的业务是收费的还是免费的，都属于侵权行为。因为根据原信息产业部规定，信息服务商在收到用户服务申请后，要向用户发送请求确认信息，且请求用户确认信息中必须包括收费标准和收费方式，在收到用户的确认反馈后，信息服务商才能向用户提供服务并进行相应计费，同时告知服务订制成功。本案中运营商的行为并没有经过张某的同意，其行为侵犯了张某的知情权、选择权，明显违反消费者享有的知悉权、自主选择权等。

其次，如果运营商的行为给张某造成损失的，应当承担赔偿责任。根据《消费者权益保护法》，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利；经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。



警官说法

## 报名参加“国外务工团”，上当！

提醒：去国外打工要找正规劳务输出公司

Z 通讯员 金敏 周松花

“只要交上500元押金就能出国打工，月薪达15000元。”丽水遂昌的吴先生、涂先生在微信朋友圈里看到这样的好消息，立马行动起来，交了护照交了押金，可从此再也联系不到对方了。日前，吴先生、涂先生一行6人到公安机关报警。

据吴先生说，去年12月一天，朋友余某在朋友圈里召集“国外务工团”，称准备带一批人到埃及一家钢铁厂打工，每个月薪水最低15000元人民币，包吃住，并报销来去的费用。于是，吴先生心动了。余某让吴先生把护照快递给“埃及钢铁厂陈厂长”，并缴纳500元作为押金，称押金待他上了飞机就会退还。

今年1月3日，吴先生等3人把护照一起寄给了姓陈的“厂长”，地址是贵州的。1月17日，余某说由于不可抗力因素，让吴先生等人暂时先等等。之后吴先生等人多次向余某问及护照和押金的事情，一开始余某说会退还。再后来，余某的电话就打不通了。吴先生等人觉得事有蹊跷，就报了警。

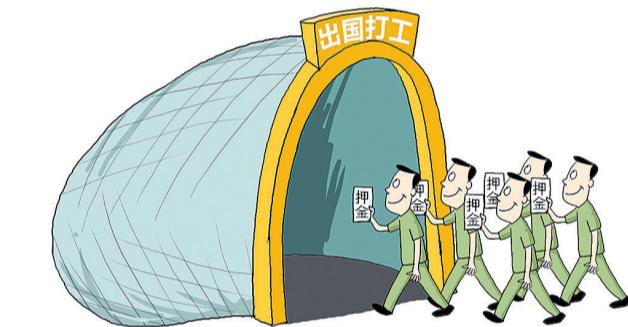
据初步调查，省内有70余人报名参加了该“国外务工团”，其中遂昌6人，而且全部缴纳了押金和护照。目前，此案还在进一步调查中。

警方提醒：

去国外打工，务必要找正规劳务输出公司。国外务工正常的流程大致分10步，分别是：获得出国务工信息、确认信息是否准确（可到各地商务局咨询）、报名、体检、培训、考试、出国劳务人员招收备案、签订合同、交费、办理出国务工手续。

出国务工需要办理国内手续和国外手续，国内手续主要包括：护照、签证、培训证等，去部分国家和地区还要打预防针，以免患上传染病。部分国家要求在批准入境前办理个人资料公证。这些手续一般由经营公司统一办理。

除此之外警方还特别提醒，出国打工必须凭借工作签证，持商务签证或旅游签证出国打工都是违法行为。



热点问答

## 为避逆向车受惊摔伤 险情制造者需赔偿损失吗？

梁女士问：

3个月前，黄某驾驶小车时，为超越前面货车而跨越道路中心的双黄线。我当时正驾驶摩托车对向正常行驶，突见变故，加之黄某不停变换远近光灯，且油门轰得很响，一时受到惊吓，紧急避让，摔倒在地，导致全身多处软组织挫伤、右手粉碎性骨折，后住院治疗33天，花费9万余元，还落下九级伤残。黄某被交警部门认定负事故的全部责任，但对我的索赔却一再拒绝，理由是其驾驶的小车与我驾驶的摩托车并未发生碰撞，甚至根本没有接触，交警部门的认定存在错误，我只能自担损失。请问：黄某的理由成立吗？

法官颜东岳答复：

黄某的理由不能成立，其必须承担赔偿责任。

一方面，黄某的行为违法，且对损害的发生存在过错。根据《道路交通安全法》第119条第5项规定，交通事故是指车辆在道路上因过错或者意外造成的人身伤亡或者财产损失的事件。而《侵权责任法》第6条指出，行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。即碰撞、接触并不是构成交通事故的必要条件，黄某应否承担责任，关键在于其行为对损害的发生是否存在过错，并不在于其驾驶的小车与你驾驶的摩托车是否碰撞或者是否接触。本案中，黄某的行为恰恰具备了承担责任的要件：他突然跨越道路中心的双黄线超车，不仅妨碍了会车车辆的行驶，侵害了交通参与者的一般信赖利益，还违反了《道路交通标志和标线》中禁止跨越黄色双实线的规定，尤其是其对可能出现的损害应当预见却疏忽大意，或者已经预见却轻信可以避免，以至于不加约束，因此才使你遭受损失。

另一方面，你的行为当属紧急避险，黄某作为险情的制造者难辞其咎。为紧急避让可能出现的危险，你本能地采取相应措施，明显符合紧急避险的法律特征。而《民法通则》第129条规定：因紧急避险造成损害的，由引起险情发生的人承担民事责任。也就是说，即使黄某不存在过错，仅仅从这一法律规定上看，黄某同样必须承担赔偿责任。