

投诉实录

婚博会上预定拍婚纱照商家散伙顾客倒“大霉”

投诉人:钱小姐
投诉时间:5月30日

去年6月18日,我在婚博会上与上海一家TTP摄影公司签订了9999元婚纱摄影套餐,当场支付了全款,并签订了合同。

今年2月,我打算拍婚纱照,就联系该公司预约,对方以摄影师没空安排不了为由,一直拖延。

之后,我又拨打商家的400电话,但始

终处于无人接听的状态,就连微信群也出现了“静默”,无人理睬。

在不得已的情况下,我只能拨打了12315向浦东新区消保委求助,希望能帮我讨回支付的款项。

◆记者连线

接到钱小姐的投诉后,浦东消保委工作人员拨打了商家的400电话,确实一直无人接听。工作人员又按钱小姐提供的商家地址去找这家摄影公司,然而遗憾的是,这个地址并不是“TTP摄影公司”的,而是一家叫“圣拉维”的商家。一位负责人说,TTP公司不属于圣拉维旗下的,而是圣拉维以前的合作伙伴,现在早已经搬离了。该负责人提供了该TTP摄影公司的联系人赵小姐。

然而,当消保委工作人员联系到TTP摄影公司的负责人赵小姐时,她却称她是“拾花摄影”的,TTP摄影公司是圣拉维和拾花摄影合办的,现在圣拉维和拾花摄影已经暂停合作,双方已经产生了经济纠纷,所以TTP摄影公司的事应该找圣拉维。同时,

她又提供了当初圣拉维负责TTP公司的负责人陈小姐电话。消保委工作人员马上联系圣拉维的陈小姐,经核实,钱小姐并不在陈小姐的客户名单中。

好不容易找到了相关负责人,商家却称没有钱小姐的信息,这到底是怎么回事呢?

消保委工作人员再次与圣拉维的陈小姐联系,希望能再次帮忙核实,弄清事情的真相。陈小姐表示,她确实没有钱小姐的信息,“可能是拾花摄影在婚博会上以TTP公司的名义招揽客户,钱小姐的款项应该是拾花摄影自己收了。”

消保委工作人员要求拾花摄影的赵小姐尽快核实事实,是否在婚博会上以TTP摄影公司的名义招揽客户,收取货款。如果情

况属实,拾花摄影就应该承担相关责任。经浦东消保委多次沟通,拾花摄影终于承认钱小姐是其客户,愿意与钱小姐协商解决。

消保委认为,根据《消法》相关规定,既然拾花摄影认可钱小姐是其客户,现在无法提供相关服务,钱小姐有权提出全额退款,同时有权追究商家的违约责任。

“通过婚庆博览会来选商家,虽然有‘货比三家’的便利,但因为是提前预定,也存在一定的风险。”消保委提醒消费者,不要被所谓的低价冲昏了头脑。在合同中要写明细节,比如提供几件礼服、数码照片是否全送、相框尺寸大小、入册数量和室内外景点等内容都要写清楚。同时,还要保留好相关证据,如同、收据、转账凭证、宣传单等等。

◆律师说法

钱小姐在婚博会上向“TTP摄影公司”预订9999元拍婚纱照套餐,之后两家合作的商家“散伙”了,但并未告知钱小姐,钱小姐预约不成,成了没人要的“累赘”被踢来踢去,互不承认。商家的这一做法是否涉嫌欺诈?钱小姐该如何维权?我们请上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师作一分析。

金玮律师分析认为,钱小姐系与TTP摄影公司签订了合同,基于合同的相对性,应由TTP摄影公司履行合同义务,提供合同约定的婚纱摄影服务。在TTP摄影公司迟迟未履行合同义务的情况下,应由TTP摄影公司承

担违约责任,除应返还钱小姐已支付的款项外,还应赔偿钱小姐的经济损失。

“至于圣拉维与拾花摄影是否是TTP摄影公司的股东,及圣拉维与拾花摄影之间的合作是否终止均不影响TTP摄影公司与钱小姐所签合同的效力,TTP摄影公司应根据合同约定承担违约责任。”金玮律师坦言,从钱小姐所述的情况而言,较难认定欺诈行为,只能说TTP摄影公司存在违约行为,毕竟在钱小姐在与TTP摄影公司订立合同并付款时,TTP摄影公司并未有明显欺诈的行为。

金玮律师表示,如若钱小姐实际是向拾

花摄影付款,且与拾花摄影之间建立合同关系的,则应由拾花摄影承担相应的违约责任。

金玮律师提醒消费者,在与商家签订合同与付款过程中,应特别注意合同中载明的商家名称与实际收款方的名称是否一致,同时应在合同中具体约定服务事项与内容,并保留好合同与相关付款凭证等,以便在发生纠纷时,维护自身的合法权益。

截至记者发稿时了解到,在浦东消保委的多次协调下,经双方协商一致,商家作全额退款处理,钱小姐表示接受。

法治报记者 王建慧

■简讯

市质监

开展执法打假“夏季战役”

□记者 王建慧

本报讯 6月21日,市质量技监局部署开展“质检利剑”执法打假“夏季战役”。此次“夏季战役”将开展能效标识产品专项执法行动、有机认证产品专项执法行动、建材产品专项执法行动、儿童用品专项执法行动、石油化工业、危险化学品领域特种设备专项执法行动、眼镜制配店强检计量器具专项检查及商品包装物减量“回头看”专项检查等,进一步加大执法打假力度,保持执法打假高压态势。

会上还组织了“夏季战役”执法骨干(师资)暨12365热线骨干培训,有关专家结合典型案例,针对有机产品认证管理办法和行政监管重点问题、政企联合打假维权、汽车维修质量申诉举报处置作了解读。

金山

检验“码头吊”整治成果

□记者 王建慧

本报讯 近期,金山区市场监管局在全区范围内组织开展码头吊整治“回头看”行动。金山区共有码头吊企业57家,码头吊总数103台。各所队共检查码头吊企业55家,检查码头吊总数99台,持证作业人员97人。

检查过程中,检查人员对码头吊安

全状况进行了抽查,共发现安全隐患9处,对其中设备超期未检、检验不合格未停止使用、作业人员证件过期等违法行为制发监察指令书5份,对严重违法行为立案查处1起。

本次码头吊“回头看”专项行动进一步梳理了金山区现阶段码头吊底数、存在问题、安全隐患等基本情况,提升了码头吊企业的安全责任意识,进一步巩固了前期码头吊专项整治成果。

嘉定

开展电梯困人救援演练

□记者 王建慧

本报讯 6月21日,嘉定区市场监管局组织开展主题为“强化电梯应急处置能力,提升安全保障水平”的电梯困人应急救援演练。

演练现场,3名乘客在乘坐商场2号电梯时,突遇电梯发生故障悬停,一名乘客因过于紧张晕倒。管理人员接到求救电话后,立即赶赴现场并隔离故障电梯。10分钟后,电梯维保公司救援人员抵达事故现场,并立即开展救援,一名工作人员对被困乘客进行安抚。被困乘客被救出后,医护人员将晕倒乘客送上救护车至附近医院救治。维保人员对电梯线路进行全面检查、修复并确认无异常情况后,该电梯重新投入运行。

本次演练增强了电梯使用单位和电梯维保人员的应急分析能力及应对突发危险处理能力,强化了应急人员实施事故预警、应急响应、指挥、协调和现场处置能力。

■主笔闲话

想起救护车……



本报今日的报道很有意思,值得深思。

据财政部等部门发布的通知,自2018年5月1日起,对进口抗癌药品,减按3%征收进口环节增值税。按理,这是大好事,这救命的进口抗癌药该大大降价了吧,但是,百姓迄今还没感受到药价的变化。据说有以下原因:

一是进口药品普遍存在数个月的存货,税收政策调整反映到终端价格有一定的滞后性,一般消化库存需要6个月左右,但考虑到药品种类繁多,不能一概而论;

二是各省的招标采购周期通常为1-2年,合同期内医院的采购价格并未发生变化,降税收益可能仍留存在流通环节,比如进口商和经销商。

笔者忽然想起了马路上经常看到的特种车辆——救护车、消防车。这救护车、消防车一路鸣号,所有车辆皆会自觉让道,皆因驾驶员培训时再三强调:遇到鸣号的救护车、消防车、警车等特种车辆,必须无条件让道,因为这些车辆有优先通行权。理由很简单:人命关天。

笔者由此联想:同样是人命关天的大事,进口抗癌药是关乎病人生死存亡的特种药品,为何不能像特种车辆那样,享受优先通行权呢?

须知,医生想方设法抢救癌症病人生命,是以天、甚至以小时来计算的,岂能容得慢悠悠地走程序啊!究竟是赚钱要紧,还是救命要紧?这个道理,只要是正常的人,都不会糊涂到次序颠倒吧!

王建慧