

962555

被截断十几年

燃气管道
终于接通

帮忙

小忙
有回音

9月29日,本报10版刊登《6楼住房燃气不通 谁在5楼截断管道》的报道,反映家住普陀区长征镇梅岭北路1251弄小区6楼的原先生准备装修新买的二手房,竟发现燃气管道在5楼被截断,而这一局面实际已持续十多年,导致他家无法安装燃气表具,连正常生活都无法维持,他多次与502室沟通,但始终未果。12月1日,纠纷终于画上了句号:经5楼同意,燃气管道终于重新接通。



▲燃气管道在502室被截断
▲602室终于装上了燃气表
陈浩 摄



五楼终于松口

数月协商不成,602室原先生将502室告上法庭,请求判令502室排除对602室正常接通生活燃气管道的妨碍。由于个中原因,一审原先生败诉。

今年11月,原先生再次发起诉讼,并追加上海燃气市北销售有限公司作为被告。法院已受理,并通知了开庭时间为12月21日。但几天前,原先生接到居委会电话,称502室已同意燃气公司接管道。

502室为何突然改变主意?记者拨通502室严先生电话,对方没有说明理由,之后就撂掉了电话。

12月1日上午,市北燃气公司上门,花了40分钟,终于将这段被截断十几年的燃气管道重新接通,并按原先生的要求,在602室安装了燃气表具。但记者了解到,或许是持续数月的纠纷让双方尴尬,502室和602室户主均没有赶到现场,而是委托装修工人开门配合施工。

原先生告诉记者,不管怎么说,这件事在“帮忙”的介入下,最终解决了,他终于能带着儿子住进自己的房子了。

本报记者 陈浩

燃气管被截断

这起邻里纠纷,先前的过程可用“匪夷所思”来形容。

今年2月,原先生购买了梅岭北路1251弄一套二手房,是602室。7月,他装修时发现,燃气主管道在502室内被截断,且502室拒绝让燃气公司人员接管道。这导致原先生家7月装修结束的计划长时间“暂停”,只能带着儿子在外租房度日。

据《上海市燃气管理条例》,

“燃气计量装置和燃气计量装置出口前的管道及其附属设施,由燃气企业负责维护和更新;在维护和更新时,用户应当予以配合。”但502室寻找种种理由“不予配合”。而燃气公司规定:公用部位的邻里纠纷,告知客户应先解决纠纷,取得所有涉及邻居的书面同意或房管部门书面证明后,方可安装。

新业主“躺枪”

到底是谁在5楼截断了燃气管道?502室给出了一个颇为荒诞

的说法。502室严先生在接受记者采访时先称:谁干的?我不知情!又称:“应该是原602室截断的。”602室已更迭多任业主。

这一说法遭燃气公司质疑:难道原602室没有502室配合,可以直接把手“伸进”5楼干成这事?严先生却称:602室可以不经过他家,直接在楼上把这件事干了。还说,燃

气管道穿透天花板的地方有一个洞,602室可以把手伸下来,或者通过那个洞直接把工具伸下来,把一段接口拧下来,再装个“闷头”……

原先生无意纠缠于这段燃气管道因何被截断,被谁截断,他只希望5楼配合燃气公司施工,重新接管道,但502室就是不肯退让一步。原先生“躺枪”了。

“蚂蚁保”
擅自扣款续保

本报介入调查后退还全款

小帮
呼有应

“我没有开通自动续保,‘蚂蚁保’在没有任何通知的情况下,强制扣费。”市民周先生向“帮忙”反映,被动续保后,他多次找到保险平台要求退款,但平台却不退全款。

10月20日,周先生查看支付宝账单发现,账单明细中有一笔1428元的“自动续保”扣费,为“蚂蚁保”平台中的商业医疗保险,名称是“好医保·长期医疗”,由中国人民健康保险股份有限公司承保。保障期限是2021年10月23日至2022年10月22日。

周先生感到十分疑惑,他说自己今年没有购买保险,更未开通所谓的“自动续保”功能。值得注意的是,2018年到2020年这3年里,周先生年年支付“蚂蚁保”平台上购买“好医保·长期医疗”保险项目。“前几年保险项目生效扣款时,会提前短信告知用户。”周先生强调道。然而今年10月,在2020年购买的保险到期后,支付宝“蚂蚁保”没有任何提醒通知,未征得用户本人同意,擅自扣除了周先生1428元保费。

为此,周先生找到“蚂蚁保”平

台交涉。他告诉记者,平台客服人员承认擅自续保,而“强行帮用户续保”的理由是周先生之前连年购买医疗保险,默认今年也会继续购买。经过投诉,11月20日,平台退还保费928.2元,但没有全额退款。

剩余的499.8元为何不退呢?记者致电蚂蚁客服热线,接电人员回复,这笔费用是“超过15天犹豫期退保扣费”,周先生的这笔保单截至退保这天,已经生效28天。对方表示,根据平台规则,保险犹豫期通常是指在购买保险后的一段时间,其间如果客户反悔,可以无理由退保,不会有任何损失;在犹豫期后退保,根据保险合同约定,具体的退费规则和犹豫期天数,按照不同保险公司的合同约定执行。

周先生表示:“我根本不知道这个保单的存在,15天的犹豫期也不知从哪天算起,为什么要我来承担这笔近500元的扣费呢?”他指出,他没有开通过自动续保,“蚂蚁保”平台“自作主张”为用户续保,这是整件事情的源头。因此,“超过犹豫期”的退保扣费也应由平台和承保公司承担,而不是推给用户买单。

在“帮忙”介入调查后,周先生终于收到499.8元的退费。至此,平台擅自扣掉的1428元全额退回到账。

本报记者 夏韵
实习生 刘嘉怡

“加拿大鹅”国金中心门店
退货退款

“更换条款”说明函仍被指“毫无诚意”

小忙
再追踪

连日来,“加拿大鹅”因质量问题备受争议的“更换条款”而“霸占”热搜。昨天下午,“加拿大鹅”上海国金中心专门店终于答应给贾女士退货退款。而就在之前,“加拿大鹅”派人到上海市消保委递交情况说明材料,但说明函因“避重就轻,内容空洞”而遭诟病。递交说明后,“加拿大鹅”又派相关负责人前往消保委沟通磋商,消保委希望对方就退款具体内容和中外线上线下市场异同等问题,继续作出详细说明。

邮件致歉门店退货

贾女士告诉记者,连日来,她持续向“加拿大鹅”方面发送邮件,并附上自己购买的衣服照片。前天晚上,“加拿大鹅”方面终于回复邮件。邮件中,总公司方面向贾女士致歉,并建议她前往授权门店退款。这封邮件写道:对于沟通中发生的任何错误,我们深表歉意。邮件中表示,没有拒绝验证衣服,只是通过图片无法验证。这件羽绒服是在加拿大生产的,贾女士可将衣服退回出售

商品的专门店。

昨天下午4时30分许,贾女士来到上海国金中心“加拿大鹅”专门店,退货退款。贾女士说,门店店长反复查看邮件,不断联系公司相关工作人员。经过半个多小时的反复沟通,最终同意退款退货。目前,贾女士接受了这样的处理方式,已将这件羽绒服退给门店。不过,由于信用卡等问题,退款还没有到账。

说明函再次遭质疑

昨天下午,按照12月1日约谈会要求,“加拿大鹅”向市消保委递交了情况说明材料。说明函中称:“所有中国大陆地区专门店售卖的产品均可以依照中国法律法规退货退款。我们的门店知悉并一直认真执行。在我们的门店过往运营中也存在退换货的情况及记录。”

而就网上热议话题,“加拿大鹅”表示:“根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法规规定,在线上平台执行了7天无理由退换货的政策。如果消费者提出合理的理由,典型的比如质量问题,或者确实有其他客观原因,企业一直保持高度重视并灵活受理。‘加拿大鹅’天猫官方旗舰店就处理过多次消费者超过7天以上的退换货申请。”

记者发现,在说明函中,

“加拿大鹅”没有回应在中国大陆市场为何不按在别的国家的30天退货政策执行,也没有回应消费者为何在国金中心门店退货无门。而按前一天约谈的要求,消保委希望“加拿大鹅”对于退换货政策做详细解释说明,比如在什么情况下,消费者可以要求退换货?具体流程是什么?如果退换货中发生了问题,消费者可以怎样沟通?

同时,消费者还关注,中国大陆地区门店执行的退换货政策和大陆以外主要市场门店退换货政策是否一致。如果不一致,原因是什么?7天无理由退货,具体如何执行?“加拿大鹅”全球官网上是30天无理由退货,在中国执行的是7天,为何有这种“区别对待”?但对于这些,“加拿大鹅”始终没有正面回答,因而被网友抨击“毫无诚意”。

对此,市消保委表示,希望“加拿大鹅”就退款具体内容和中外线上线下市场异同等问题,继续作出详细说明。

本报记者
徐驰 金旻矣



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明