

您的声音我来倾听

热线:962555

微博报料:新浪@新民晚报社会新闻

电子邮件:qgb@xmwb.com.cn
来信地址:威海路755号新民晚报群工部
邮政编码:200041

喜宴上,10个热菜上错7个

本报介入后商家与消费者仍未达成一致

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

我是一名晚报的忠实读者。去年9月5日,我的儿子和儿媳在格乐利雅婚礼艺术中心(外滩店)举办婚礼。但是,酒店的服务实在让人大跌眼镜:一共10个热菜,上错了7个。事后与酒店方面沟通,对方至今没有一个解决方案。希望晚报“和事佬”栏目能够帮帮我,解决此事。 读者 徐女士

【本报调解】

前年8月25日,徐女士在格乐

利雅婚礼艺术中心(外滩店)为儿子预订了去年9月的婚礼喜宴,单价为7980元的套餐。“这份菜单还行,我们确定之后,换过菜,每桌加收收了340元。”因此,最后每桌的餐品价格为8320元,一共24桌,徐女士总共支付了199680元。

徐女士回忆称,去年5月,她与婚礼策划人核对时,对方拿出的菜单却和当时预订时的不同。徐女士反复强调,不要上错菜。婚礼结束后,徐女士询问好友对酒席的满意程度,但看到朋友们“晒”出的照片之后,徐女士很快发现了问题。“我朋友给我看了他们拍的菜,我就意识到菜确实上得不对。”徐女士说,“我原本有帝王蟹的,给我上

成了肉蟹、虾仁上成了螺片、牛肋排上了牛仔粒、东星斑最后上了条笋壳鱼,甜品本身是个燕窝红枣羹,上来的却是红豆沙……真的一塌糊涂!”再次查看菜单后,徐女士发现,酒店是按照2018年版本的7980元套餐菜单上菜的,“这不是明摆着坑人么?”

“换的菜品的质量我就不说了,新鲜不新鲜的都已经吃了,但是上错了菜,还不止一个,这我肯定不能接受。”徐女士要求经济补偿。格乐利雅婚礼艺术中心(外滩店)季总经理表示,酒店方面承认过失,也十分能够理解徐女士不满的心情,愿意赔偿和补偿。但是,2个月内,徐女士和格乐利雅相关工作人员前后5

次面谈,对于赔偿金额一直无法达成共识。

记者陪同徐女士来到格乐利雅婚礼艺术中心(外滩店),由季总经理和法务胡律师代表出面接待。季总经理提出的处理方案是,按照酒店提供给食药监、工商局等相关部门的菜品价格备案,对于上菜品和实际菜品的差价给出5万元赔偿,另外,对徐女士遭受的名誉损失,酒店方面愿意给到徐女士1万元的赔偿,即赔偿金额总计为6万元。“我付了将近20万,10个热菜上错了一半多,现在赔我6万,我不接受。”徐女士直言。

法务胡律师承诺,会将徐女士的诉求以法律意见的形式提交给上

级领导审批。但是,直到现在,双方仍未就赔偿金额达成一致。

【律师观点】擅自变更合同内容需担责

上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌表示,婚礼菜单作为客户与婚礼会所签订合同的主要履行内容,会所上错菜,其实已经属于未经合同相对方同意擅自变更合同内容,是一种违约行为。客户主张要求违约赔偿,是于法有据的。秦裕斌称,消费者若对赔偿金额无法满意,可以起诉商家,来保障自己的合法权益。

本报记者 徐驰 王新华
实习生 沈佳颖



随手拍

有图有真相

“煞风景”

腊肠排队有气氛,到处乱挂坏市容。马路上面灰尘大,吃进嘴里不卫生。 摄于江浦路 种楠 摄 马来文

东方有线每个营业厅功能各不相同 “办理停机,怎么就那么难?”

近日,家住宝山区的吴老伯向本报反映,家中东方有线电视要办理停机,然而他跑了多家东方有线营业厅,均被告知不能办理。兜兜转转,费了好大劲,才搞定这件事。“办理停机,怎么就那么难?”

吴老伯今年七十多岁,由于要搬家,他打算取消家中的东方有线业务。去年11月,他先前往行知路336号大华营业厅办理停机事宜,谁知工作人员却告诉他此处不办理,若要办理相关业务则需前往锦秋路上的祁连营业厅。吴老伯很疑惑,询问其原因。对方来了句,“这是上面的规定”。无奈之下,只好再前往锦秋路,令他气愤的是,祁连营业厅依然无法办理停机业务,工作人员又让他前往顾北路461号的顾村营业厅。回复口径也如出一辙,“这是上面的规定”。

吴老伯年纪大,腿脚也不便。他叹气道,“从大华营业厅到祁连营业厅,坐公交花了半个多小时,后来又花了一个多小时路程到顾村营

业厅,真是折腾啊!”经过几番波折,最终他在顾村营业厅办理了停机事宜。吴老伯不解,办理停机业务本不复杂,但工作人员这般“不清不楚”回复,还让人白白走冤枉路,属实令人恼火。

记者随后致电东方有线,了解办理停机相关情况。工作人员表示,东方有线每个营业厅功能各不相同,部分网点确实没有办理停机业务的功能。宝山区东方有线能够办理停机的只有四个网点:淞南路26号的淞南营业厅、美丹路222号102室的罗店营业厅、顾北路461号的顾村营业厅和水产路1024号的水产路营业厅。市民可以在东方有线的官方公众号上看到相关说明情况。“大华营业厅的工作人员可能工作疏忽,所以才让吴老伯白跑了一趟。”此外,对方还强调,如果要办理停机,则需要归还机顶盒,因此只有前往线下营业厅办理这一种途径。

实习生 张仪玮
本报记者 季晟祯

取消信用卡扣款无提前通知 用户保单“被失效”

市民陈先生反映,2017年,他购买了一份华夏保险的“华夏常青树重大疾病保险”,按业务员要求绑定民生银行信用卡,每月扣费一次。然而,2021年9月30日,陈先生收到来自华夏保险微信公众号推送的消息,告知他要把保费尽快存入绑定的信用卡中,把信用卡当成借记卡使用,否则合同效力于次日(2021年10月1日)零时中止。“为什么随意改变原先约定的支付方式?保险公司是否可以擅自中止合同?”陈先生不解道。到2022年1月份,他的保单还处于“被失效”的状态。

陈先生回忆,2016年,他接到民生银行业务员电话,对方来电推销华夏保险公司的“华夏常青树重大疾病保险”。业务员说,用户若办理一张民生银行的信用卡,每月保费将会直接从信用卡中扣除。陈先生同意办理。

这款保险自2017年3月生效,

基本保额10万元,缴费期10年。保单由华夏人寿保险股份有限公司盖章。2021年是陈先生缴保费的第5年,华夏保险每月从其民生银行信用卡里扣除790.43元保费。记者注意到,华夏保险发来的通知中称,之后需要用户自行将保费存入这张信用卡中,但为何要“存入”,不作解释。陈先生说,华夏保险直到保险失效前一日才通知用户,并且没有任何合理解释,令人一头雾水。由于无法认同保险公司擅自更改支付方式,他在收到通知后没有缴费。去年12月中旬,记者陪同陈先生来到华夏保险上海分公司询问,柜面服务人员也回答不出“取消信用卡扣款”的原因。

记者致电华夏保险客服热线了解情况。客服人员说,目前公司规定不再支持信用卡扣款方式,需要用户更换成借记卡付费。而针对保单失效的问题,客服回应,保险会在扣款失败后的60天宽限期内失

效,在失效的2年内能办理复效。

在记者调查后,负责电话销售的华夏保险苏州分公司相关负责人回复,因上级主管部门要求,目前支付保费只能使用借记卡,信用卡“无效”。陈先生的保单从2021年8月开始扣款失败,因此在2021年9月30日收到合同即将失效的通知。只要用户补缴保费,这张保单就会恢复正常效力,不过此后不再支持信用卡扣费。同时,对方也承认存在通知不到位的问题,导致用户被“蒙在鼓里”,几个月辛辛苦苦到处“找答案”,耗费心力。

日前,事情终于出现转机,华夏保险相关工作人员致电陈先生,称他购买的保险后续可以继续使用民生银行信用卡扣费,与之前操作一致。近日,保险公司工作人员正在为陈先生办理续保手续,尚在审核阶段。对此,陈先生表示满意,并感谢晚报的介入帮助。

本报记者 夏韵 实习生 刘嘉怡



春节前夕,嘉定区安亭镇罗家村第二村民组村民沈莉、臧妙英、杨菊娣3位阿姨忙得不亦乐乎。原来,她们正在为乡邻和亲朋好友义务帮忙做年糕。一年又一年,年年如此。

沈莉、臧妙英、杨菊娣都是村里的热心人,心灵手巧,乐意助人。生活中,她们都是行家里手,包的粽子、做的年糕好看又好吃,找她们帮忙包粽子、做年糕的人自然越来越多。于是,3人组成了

包粽子、做年糕义务服务队。做年糕要经过洗、浸、轧、筛、拌、火、蒸、翻等多道工序,3位阿姨分工明确,有条不紊。沈阿姨介绍,今年春节做糕用了800斤米粉。“去年的重阳节用了400斤米粉,两次共用掉了1200斤米粉,做了480蒸糕。年年帮忙帮惯了,是大家看得起和相信,做得再苦再累也开心。”她们说。

本报记者 陈浩
特约通讯员 刘必华

一年又一年,年年忙得不亦乐乎 3位热心阿姨帮乡邻做年糕