

# 赠品同样有权要求“三包”

■孙建新、沈冬明

“买一送一”“购物赠礼”是商家举办促销活动最常见的形式,消费者得了实惠,商家也赚到了利润,本应是双方皆大欢喜的事情,但如果商家赠送的商品有质量问题又该怎么办呢?

日前,家住湖州市长兴县林城镇的茆女士就遇到了这样的情况。“赠送的鞋子,穿了半个月就脱了胶,店家既不愿修也不给退货,还说送的东西坏了很正常!”茆女士一脸愤慨地对长兴县市场监管局泗安分局负责维权工作的王凌云说道。“先别急,喝口茶慢慢说,我们会帮你想办法的。”王凌云一

边稳定茆女士情绪,一边细细询问事情的缘由。

茆女士告诉王凌云,她之前在当地一家鞋店看中了一双皮鞋,“鞋子我看着蛮喜欢,但价格有点贵,后来店里就提议原价购买这双鞋,额外再赠送一双球鞋。我觉得‘买一送一’挺划算就同意了,没想到送的东西质量有问题。”茆女士拿出那双穿了几天便脱胶的球鞋递给王凌云看。

“当时购鞋时的发票还在吗?两双鞋都有写进去吗?”王凌云边检查球鞋边问道。“发票带来了,但只写了一双鞋的价格,不过我去鞋店的时候,店主还是承认是从他那边赠送的。”茆女

士回答道。问清楚双方交涉的大致经过后,王凌云便随同茆女士去了现场。

“这鞋是赠品,白送的东西难道也在‘三包’范围内?”店主小吴对此感到相当不解。王凌云解释道:“赠品从表面上看是免费的,但如果茆女士没有买那双皮鞋,你难道会送这双鞋?实际上它的价值已经包含在第一双鞋子之中。根据《浙江省实施〈消费者权益保护法〉办法》第十六条有关‘经营者提供的奖品(包括因消费者购买商品或者接受服务而提供的赠品、免费服务),以降价或者有奖销售等优惠条件提供的商品、服务,应当保证质量,不得免除其应当承担的更换、修理、重作

以及其他应当承担的民事责任’的规定,你应该承担质量保证的责任!”

市场监管部门工作人员的一番教育,终于使店主小吴幡然醒悟,“我以后一定做好赠品的售后服务,这次实在不好意思!”小吴当即向茆女士道歉并同意帮其修理球鞋,并保证一个月后再出现质量问题愿意给予换货处理。茆女士对此处理结果也表示满意。

茆女士和店主小吴的消费纠纷虽然已圆满解决,但王凌云还是不忘再次提醒周边的其他一些经营户,自家赠送出去的的商品若存在过期、霉变、质量不合格等问题,一样要承担赔偿责任。

笔者在采访中了解到,不仅《消费者权益保护法》明文规定赠品享有“三包”权,去年10月1日实行的网购促销新规指出,网络集中促销中附赠的商品,应当依照《消费者权益保护法》和《产品质量法》的规定提供“三包”服务,网购一族的权益更加受保护了。“在购买商品时,如有赠品,一定要让商家在发票上注明赠品的名称、品牌、型号等事项,以便在赠品出现质量问题时能据此维权。”市场监管部门的工作人员告诉笔者,消费者参加商家赠品促销活动时,要注意赠品的质量、有效期等,并保留好相关凭证,以便事后维权。

理财观念

## 处理好子女的压岁钱也是父母必修课

■陆敬平

小孩子最盼望的就是过年了,不仅可以穿新衣,最重要的是可以收到可能是一年中最大的一笔巨款,那就是“压岁钱”。但很多父母以“爸妈给你存着,给你买玩具”或者“等你长大给你娶媳妇”等理由,让孩子把“压岁钱”交由父母处理,有些孩子为此甚至把父母告上了法庭。

孩子喜,家长烦,起因全为压岁钱。每年春节一过,这幕闹剧总会上演,压岁钱怎么花,谁来管,甚至引发母子争夺战。从表面上看虽属私事,但是,弄不好不但影响孩子健康成长,有时还会影响整个家庭的安宁。笔者认为,如何处理好压岁钱,不只是孩子面对的一道考题,而且也是父母的必修课。最好的办法应因人而异,不论父母和孩子,谁会理财就谁管。

春节过后,绝大多数孩子都会收到少者数百上千元,多者数万元的压岁钱。这压岁钱如何处理确实至关重要。孩子年龄有大小,平时花钱是大手大脚还是勤

俭节约等,父母都要做到心中有数,并要给予正确的引导。所以,谁管压岁钱要根据这些实际情况来决定。如果收到的压岁钱较多,处理不好,容易出事。轻者用于吃喝玩乐,重者还会违法乱纪,曾经就有媒体报道过有年龄较大的孩子用压岁钱赌博、甚至嫖娼因而被警方查处的案例。

孩子的年龄小或不会理财,在和孩子讲清道理的情况下,压岁钱就应该由父母来管。也可以把其中的大部分以孩子的名义到银行存起来,并告诉孩子这钱等他长大了还是归他用;剩余部分可以和孩子协商,并指导其怎么花,如让孩子列出一张欲购买东西的清单,并和孩子商议哪些该买,哪些不该买,哪些该先买,哪些该后买等,以培养其善于理财的本领和勤俭节约的美德。

如果孩子收到的压岁钱较少,孩子年龄又较大,并且善于理财,那么做父母的就要放手把压岁钱让孩子自己管理,并适时给予指导。

总之一句话,压岁钱用的开心和正当就行。

能净化空气——

## 这个靠垫真神奇



在绍兴市柯桥区毕昌煜工作室,陈列着以毕昌煜的油画为图案制作的靠垫,在光线的照射下,面料和枕芯能释放出负氧离子净化空气,减少室内甲醛含量。其原理为将纳米级仿生材料植入面料,通过与空气中的水分子接触,将水分子分解,产生负离子释放在空气中,从而起到净化室内空气的作用,深受消费者喜爱。

据悉,毕昌煜3岁时,被诊断出患有自闭症。如今,20岁的毕昌煜已经成长为“天才”画家,著名画家陈丹青把毕昌煜喻为“中国的毕加索”。去年,国际上一些知名品牌看中毕昌煜的作品,将其制作成服装,在纽约时装周上亮相。

钟伟、沈潇 摄影报道

### 招标公告

杭州全程健康医疗门诊部有限公司现就一批医疗影像设备进行招标,欢迎符合条件的供应商前来投标。

#### 一、招标内容:

- (1) 高端64排128层螺旋CT:1台
- (2) 悬吊式DR:1台
- (3) 全数字乳腺机:1台
- (4) 高档双能X线骨密度仪:1台
- (5) 超高档全身彩色多普勒超声系统:1台
- (6) 通用高档全身彩色多普勒超声系统:4台
- (7) 高档心脏专用彩色多普勒超声系统:1台

#### 二、投标人要求:

1. 具有独立承担民事责任的能力;具有良好的商业信誉和健全的财

务制度;具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

2. 具有医疗器械经营企业许可证或医疗器械生产企业许可证。

三、报名资料:请于2017年2月23日至2月26日,每天上午10:00到下午16:00携单位介绍信、营业执照、经办人身份证、类似业绩证明、代理供应商须提供制造商授权书原件及复印件(提供的资料均需加盖单位公章),参加报名。

#### 四、联系方式:

招标人:杭州全程健康医疗门诊部有限公司  
报名地址:杭州市江干区景云路9号西子国际B座602室  
联系人:陈璐  
联系电话:0571-81992937

### 治疗膝关节痛 民间有妙方

**仙草骨痛贴**特别针对**膝关节退变、骨质增生、滑膜炎、半月板损伤、骨性关节炎、连续在杭州畅销13年**,品质值得信赖,见报**3日内买6送2,买12送6,买24送18**。

我国50岁以上中老年人,大都忍受着膝关节痛的折磨,很多人变得步履蹒跚,上下楼关节疼痛不敢使劲,久坐站起关节僵硬迈不开步,严重者关节积水、肿胀甚至变形,有的人不得不拄拐杖。许多人认为上了年纪就这样,其实这是一种病,是由于关节软骨退变引发关节疾病造成的。然而软骨属无血管组织,常规治疗手段难以奏效,有些患者最后不得不面对做手术换关节的风险。【仙草骨痛贴】专门针对此类问题研制而成,依据“人间有神药,地上就有一种草”的中医理念,配方大胆创新,巧妙运用多种云南高原野生中草药,它特别采用了现代生物低温萃取技术提取,有效成分直接进入组织深处发生连锁反应,逐步解决关节疼痛。专门针对**关节退变引发滑膜炎、骨质增生、膝骨软化、半月板损伤**等引起的疼痛,久治不愈的患者用后常常出人意料。一个疗程根据轻重程度需要8-10盒。  
**健康专线:** 杭州上城区:0571-87527616 西湖区:0571-81336322 专销地址: 杭州市清江路198号清江大药房,西湖区:文一路132号神州大药房,市区免费送货,外地免费邮寄 货到付款

嘉善狮玛电动车车行,注册号为330421610206038不慎遗失由嘉善县市场监督管理局2016年6月17日核发的营业执照副本,声明作废。

台州市福音食品机械有限公司遗失税务登记证副本,税号:浙税联字331002071635900号,声明作废。

金华市宏哲网络科技有限公司(法定代表人陈晓辉)遗失财务专用章一枚,声明作废。  
遗失2015年6月26日由玉环县工商行政管理局核发的浙江泽鼎贸易有限公司营业执照副本一本,注册号:331021000193605,声明作废。

绍兴三阁画艺术设计有限公司遗失由绍兴市工商行政管理局2010年7月7日核发的注册号为330600000004520的营业执照正本;遗失税务登记证正本,税号:浙税联字330602665187199号,声明作废。

慈溪市附海镇琴建国木材店,注册号为330282600000879不慎遗失由宁波市工商行政管理局慈溪分局2011年7月8日核发的营业执照正、副本,声明作废。

徐国君不慎遗失注册号为330600602123004由绍兴市市场监督管理局2016年11月3日核发的营业执照副本,声明作废。

杭州千岛湖李宇农业开发有限公司遗失公章一枚,声明作废。

杭州贝德酒店有限公司遗失《高危险性体育项目经营许可证》副本一本,编号:33010420140026,特此声明。

龙混杂、收费标准混乱、出事投诉难等问题,成为困扰这个行业健康发展的瓶颈。

目前,代驾行业没有一个统一性的服务标准,也没有相应的监管部门,代驾公司更多的只是靠自律来保证服务的质量。所以,行业的火速发展之下,必然会带来一些问题,而针对问题现状,明细管理职责,进行代驾市场的供给侧改革成为当前的亟须。

解决代驾市场存在的问题,打造“工匠”型代驾司机,提升代驾市场服务水平,则需要从三个方面做起。

首先,从顶层管理和制度设计上进行明细完善。一方面需要明确代驾市场的监管部门,出台详细的管理措施,

从业人员混杂、收费标准混乱、出事后难以维权……

## 代驾市场亟须供给侧改革

■胡勇俊

把代驾市场“从头到脚”列入到部门监管的范围之内。另一方面,也应该尽快制定出台代驾市场的行业发展标准,从代驾公司的资质要求、代驾司机的行为规范、服务标准、代驾纠纷的处置等方面入手,进行统一要求,并向社会公开,接受社会监督,从制度上约束,引导行业健康发展。

其次,捋顺代驾公司市场。针对目前代驾公司大多是挂靠、附加经营,承

风险不强的状况,鼓励实力雄厚民间资本进军代驾市场,打击资质不全、不具风

险承担能力的代驾公司。同时,要在整顿

的基础上,引导代驾企业把代驾司机的

素质和服务质量作为市场竞争制胜点

来严抓。在企业内部,要从代驾司机的

## “供销·淘实惠”引人关注

绍兴柯桥农村电商网店实现区域全覆盖

■钟伟

截至目前,绍兴市柯桥区已经建立村级“供销·淘实惠”网点511个,实现了行政村(社区)电商网点的全覆盖。一年多来,柯桥区“供销·淘实惠”农村电商综合服务平台已实现销售6000多万元。

2015年11月,柯桥区在平水镇启动农村电商试点工作,柯桥区供销社与深圳市动态科技集团签署合作协议,共同成立绍兴供销智慧乡村(淘实惠)电子商务公司,负责绍兴农村电商

运行和管理。“淘实惠”除了将当地名优特农产品销往全国各地,将全国各地的海量商品搬到农户家门口,也提供代缴费、预订机票等服务,真正为本地农特产品销售、方便农民生活“打通了最后一公里”。

一年多的运行实践证明,“供销·淘实惠”运用第三方成熟平台的技术和管理经验,为本土企业特别是农特产品生产企业、农村专业合作社及村级(社区)便利店、农村居民搭建了一个智能化、信息化、专业化的农村电商综合服务平台,成为

城乡统筹服务的有效载体,实现了“政府放心、商家开心、百姓称心”的目标。数据表明,已经入驻“供销·淘实惠”平台的企业中,有50多家本土企业,其中14家销售香榧、茶叶、藕粉、黄酒类等本地地产的农特产品,商品达258种。

据了解,“供销·淘实惠”的成功实践,引起了人们的广泛关注,全国供销社社、省供销社和中国社会科学院的专家、外地考察团先后有50多批次前来调研考察,我省有关领导还专门作出批示,要求省供销社在全省推介。

消费观察

从业人员混杂、收费标准混乱、出事后难以维权……

## 代驾市场亟须供给侧改革

■胡勇俊

龙混杂、收费标准混乱、出事投诉难等问题,成为困扰这个行业健康发展的瓶颈。

目前,代驾行业没有一个统一性的服务标准,也没有相应的监管部门,代驾公司更多的只是靠自律来保证服务的质量。所以,行业的火速发展之下,必然会带来一些问题,而针对问题现状,明细管理职责,进行代驾市场的供给侧改革成为当前的亟须。

解决代驾市场存在的问题,打造“工匠”型代驾司机,提升代驾市场服务水平,则需要从三个方面做起。

首先,从顶层管理和制度设计上进行明细完善。一方面需要明确代驾市场的监管部门,出台详细的管理措施,

把代驾市场“从头到脚”列入到部门监管的范围之内。另一方面,也应该尽快制定出台代驾市场的行业发展标准,从代驾公司的资质要求、代驾司机的行为规范、服务标准、代驾纠纷的处置等方面入手,进行统一要求,并向社会公开,接受社会监督,从制度上约束,引导行业健康发展。

其次,捋顺代驾公司市场。针对目前代驾公司大多是挂靠、附加经营,承

风险不强的状况,鼓励实力雄厚民间资本进军代驾市场,打击资质不全、不具风

险承担能力的代驾公司。同时,要在整顿

的基础上,引导代驾企业把代驾司机的

素质和服务质量作为市场竞争制胜点

来严抓。在企业内部,要从代驾司机的

想说说

### 酒店索赔

### “霸王价”

### 应尽早打破

■前溪

据媒体报道,2月13日晚,杜先生入住南宁桃源路一家酒店,喝红酒时无意弄脏了酒店的被套。退房时,杜先生被索赔550元,后经协商最后打了9折赔了490元,但这价格仍让杜先生觉得酒店是在“狮子大开口”。而笔者调查采访发现,弄脏的被套在批发市场上市仅卖100多元。多家酒店表示,如果弄脏床单被套都要赔偿,星级越高的酒店赔偿金额越高。

入住酒店,一旦损坏了酒店的东西,就要照价赔偿。不过,这个“价”不是“市场价”,而是“霸王价”,虽然赔偿价格事先“明码标价”,但其价格会提高30%左右,甚至更高,当然,酒店会说,此举是让消费者入住的时候多加留意,然而,有时候损坏物品却是无意的,却仍然要被“狮子大开口”索赔。酒店“高价索赔”的事例很多,已成为行业潜规则了,为何这样的“霸王条款”就打不破呢?

酒店的“高价赔偿”于情于理都不通。一般情况下,酒店房间内的日用品都是团购的,购买价格比市场价稍低一些,而且几乎所有酒店企业,对物品损坏按年限折旧赔偿都没有任何明示。也就是说,往往住客在进行赔偿的时候,都是按照新物品的价格翻番进行赔偿的,这是极其不合理的事。宾馆和消费者之间是服务关系,合同双方是平等的。宾馆单方制定的《住客须知》或《服务指南》对客房物品的赔偿漫天要价,已经违背《合同法》等价有偿、公平、平等自愿、诚实信用的基本原则。《消费者权益保护法》明确规定,经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定,因此这些条款是无效的。当消费者损坏了宾馆酒店

的物品,被要求赔偿时,应该按宾馆

酒店的直接经济损失(即现值)赔偿。

消费者因过失而损坏酒店物品,

需要承担相应责任,但赔偿价格不能

由宾馆酒店单方说了算,而明显高于

市场价标准的赔偿价格是需要被禁止

的。很多时候,由于酒店处于强势地

位,大多数消费者碰到赔偿事宜,多选

择息事宁人。很多消费者不愿为了讨

价还价而节外生枝,耽误自己的行程,

宁可赔钱了事。此外,消费者入住酒

店时都缴纳了押金,发生纠纷时也处

于弱势地位。酒店业者正是利用消费

者的这种“怕麻烦”心理,对消费者进

行高额索赔。这样不仅牺牲了个体权

益,也纵容了酒店从业者的“咄咄逼

人”。对此,一方面需要消费者依法维

权,另一方面需要职能部门依法消除

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。

这样的潜规则。