

私家车保有量猛增 购车纠纷层出不穷

随着社会经济发展和居民收入水平提高,汽车消费进入家庭日常生活。近期,本刊记者采访各地消保委了解到,据公安部交管局统计,2016年中期全国私家汽车保有量已突破1亿辆。与此同时,汽车消费投诉也成为热点,纠纷呈现数量增多、调解难度增大的趋势。

【案例一】3月15日,苏州市民陈先生向12315热线投诉称,2016年7月31日,他在苏州世纪汽车物资销售有限公司新区4S店订购一辆“风行”SX6车。他委托商家办理贷款,签订购车合同后付了首期款。提车时,他发现4S店发货的是一辆与合同型号不同的车型,并已上好牌照。当他提出质疑时,店方坚持这款车就是合同约定的型号。另外,陈先生计算购车所有费用时,发现多支出了3200元,对方解释此费用为车贷手续费。陈先生认为,这笔费用在合同中并未体现,店方也没在签订合同时告知客户,并且除车辆发票外,其他收费都没有凭证,店方有欺诈之嫌。因此,他要求该店退还现有车辆,更换为合同约定的车型;退还车贷手续费3200元;补偿他来回奔波所产生的交通费、通信费、误工费共3000元。

苏州高新区消保委接到12315热线转来投诉后与被诉4S店核实情况时,店方承认贷

款手续费未写进合同,确有疏漏之处,同时解释说,交给陈先生的车型其实与合同约定的车型是一样的,陈先生有所误解,店方会进一步与他沟通解释,因此愿意给他2000元保养券作为补偿。对此,陈先生虽然并不满意也只能接受了。

【案例二】5月1日,周先生在昆山锦通汽车贸易有限公司4S店订购一辆汽车,交了5000元定金,销售员口头承诺5月10日可以交车,最迟不超过5月20日,交不了车可以退还定金,但是《购车合同》中没有约定交车时间。到了5月18日,周先生催货,店方说车还没到货,让他等待。5月19日,周先生再次催货,店方说,车还没到货,让他再等等,也无法告知具体的提车时间。周先生十分恼火,表示这车不买了,要求4S店退还定金,可遭到对方拒绝。周先生只得向昆山市12315热线投诉。

昆山市市场监督管理局城北分局接到12315热线转来投诉后联系被诉4S店核实情况。该店负责人说,他们也是受制于厂家,作为4S店也不愿意出现让客户不能及时提车的情况,实在是主动权不在自己手中。至于销售员口头承诺的提车时间,是没有充分考虑种种可能出现的情况。同时,该店负责人承诺,一定抓

紧组织货源,争取在5月底交车,如果到时不能交车,一定如数退还周先生定金。对店家的表态,周先生虽不满意,也只能认可。

【案例三】5月31日,龚先生向昆山市12315热线投诉称,5月30日他在昆山通和丰田汽车服务有限公司4S店订购一辆汽车,签订了《购车合同》,交了5000元订金。合同约定,店方提供1年免息贷款,如果客户寻找到可以提供两年免息贷款的店家,可以退还订金。此后,龚先生在太仓市寻找到一家能够提供两年免息贷款的店家,于是向通和丰田4S店提出退还订金的要求,可该店拒绝退还。为此,龚先生向12315热线投诉,要求通和丰田4S店按照合同约定退还订金。

昆山市消保委开发区分会接到12315热线转来投诉后,与龚先生、被诉4S店负责人取得联系,确认投诉属实。分会工作人员向该店负责人指出,依法成立的合同受法律保护,履行合同约定是双方应尽的义务,作为诚信经营的商家,严格履行合同是最起码的原则,既然合同有明确约定,经营者就应该按照消费者的意愿退还订金。如果现在商家能够满足消费者的要求,提供两年的免息贷款,那消费者可以考虑签订补充协议,继续在通和丰田4S

店购车。被诉4S店负责人表示,他们确实没有能力为消费者提供两年免息贷款,同意退还龚先生5000元订金,一次性解决此纠纷。

【案例四】5月5日,范先生向昆山市12315热线投诉称,2016年12月初,他在吉利永通华阳汽车销售有限公司4S店买了一辆“吉利”汽车,合同约定免费赠送脚踏板。但直到今年5月4日,范先生向店方催讨脚踏板时,对方告知还没有到货,让他耐心等待。范先生认为店家如此拖延就是违约,为此向12315热线投诉。

昆山市消保委高新区分会接到12315转办单后,马上与被诉4S店负责人取得联系核实情况,并明确指出,《合同法》第一百零八条规定“当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要义务的,对方可以在履行期限届满之前要求其承担违约责任。”既然双方约定赠送的物品,就应该及时兑现,不能就一副脚踏板失信于消费者,希望店方设法兑现承诺,妥善解决纠纷。该店负责人在分会工作人员的批评教育下,认识到自己的过失,当即打电话向范先生道歉,并承诺到月底货到后,一定第一时间送货上门。(田野 老九 昆湖海 萧萧)

物流公司也有“李鬼” 托运货物擦亮眼睛

近日,钱女士向张家港消保委塘桥分会投诉称,她委托某大型知名物流公司托运一只古筝。在电话联系时,对方说托运费约为100元。然而该公司工作人员上门后却称,古筝需用木箱进行包装,要额外收取包装费200元,托运总价为460元。由于价格过高,钱女士想放弃托运,未料公司工作人员告知,如果不托运则需收取150元上门费。无奈,钱女士最终只得付了400元托运费。

几天后,钱女士收到古筝时发现,根本没有所谓木箱包装,不仅如此,原有的古筝箱子也已受到损坏。为此,钱女士立即联系物流公司,没想到该公司工作人员态度恶劣,矢口否认收取了箱子

包装费,最后甚至不承认有托运过钱女士的古筝。气愤之下,钱女士向消保委投诉。

塘桥分会工作人员接诉后与钱女士取得联系,得知物流公司的电话是通过网络找到的,并通过钱女士提供的物流托运单,发现托运单上既没有盖章也没有落款。分会工作人员随即电话联系物流公司,但对方接线人员始终不肯提供公司具体信息,也不承认承运过钱女士的古筝。在分会工作人员一再追问下,对方接线人员才提供了某大型知名物流公司的总部地址。当问到为什么公司地址与托运单上的地址不符,而且单据也与正常公司单据有出入时,对方含糊其

词,随即不再应答。至此,分会工作人员判断钱女士遇到了一家打着知名物流公司旗号的“李鬼”物流公司。万幸的是,钱女士的古筝除了包装损坏外,古筝还是完好运了回来,没有造成更大损失。

随着市场不断发展,越来越多的行业出现了“李鬼”的身影,吸引消费者找他们的伎俩也层出不穷。这些“李鬼”也与时俱进,已经不满足于塞小卡片来“招揽生意”,各类虚假信息充斥着网络。为此,张家港消保委塘桥分会提醒广大消费者,需要快递、维修、搬家等服务,请拨打企业的官方联系电话,如需通过网络也应登陆企业官网,不要轻信网络上的信息,避免遭受损失。(农科 萧敏)

收取定金有上限 不是想收多少收多少

6月18日,刘先生在昆山时尚米兰婚纱摄影店订购一套4199元的婚纱摄影套餐,刷卡交了2000元定金。可刚付过定金,他改变主意,不想在时尚米兰拍摄了,向店家提出退定金要求。店家说,根据定金罚则,刘先生违约,无权要求退还定金。刘先生说,自己从交款到要求退款,前后只有10分钟时间,店家怎么就换了一副面孔。6月19日,他向昆山市12315热线投诉时说:“我的退款要求,实际上对店家没有任何经济损失,如果他们认为刷卡产生手续费,这笔费用我愿意承担。”

6月21日,昆山市消保委高新区分会接到12315热线转来投诉,分会工作人员核实情况后向被诉摄影店店长指出,即使刘先生违约,店方不同意退还定金,但《担保法》相关条款规定,定金只能按合同标的额的20%收取,店方只能收取839.8元,即4199元乘以20%。也就是说,店方将收取的2000元扣除839.8元,退还给刘先生1160.2元。被诉摄影店店长同意分会工作人员的说法,同意尽快把1160.2元退还到刘先生的银行卡中。

就此案,昆山市消保委高新区分会提醒广大消费者:所谓定金罚则,就是按照相关法律规定,给付定金一方违约的,无权要求退还定金;收取定金一方违约的,应当双倍返还。因此,消费者在交付定金时要三思而行,考虑周到后再交付。在没有充分考虑清楚的情况下,千万别盲目交付定金。(昆湖海 萧敏)

“因忙漏检非故意”——销售过期食品“好”理由

6月7日,张家港市市场监管局大新分局接到市民魏先生投诉称,他在大新镇一家超市买了一盒“徐福记”卷心酥,价值5.5元。回家后,他查看包装标示时意外发现,这盒卷心酥是2016年12月5日生产的,保质期6个月,已经过期半年了。今天他来到超市交涉,要求赔偿1000元,超市负责人认为索赔额太高,一口回绝。

分局工作人员接诉后赶到被诉超市核实情况。超市负责人承认确实销售了过期食品,同时解释说,超市人员因忙碌而漏检,没有及时将过期食品下架,不是故意为之。分局工作人员现场检查后,并未发现其他过期食品,向商家指出,《食品安全法》第一百四十八条规定“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元的一千元。”随后经调解,超市同意给魏先生退货退款,并赔偿1000元。

无独有偶,近日,张家港市消保委西城分会接到一位消费者投诉称,他在某食品店买到超过保质期的食品,要求店家按照《食品安全法》相关规定赔偿1000元。分会工作人员接诉并查看消费者带来的购物凭证及食品外包装后,认定被诉食品店出售超过保质期的食品,就组织消费者和店家进行调解。

调解中,被诉食品店负责人承认卖出了过期食品,但辩称,这款食品销售量不大,因此进货后一直放置在货架上,由于疏忽大意,员工未及时清理这遗留的一件食品,并非主观故意,希望消费者谅解。分会工作人员向对方严肃指出,经营食品千万不能有半点疏忽,出售过期食品,就是在店家脑海里没绷紧食品安全这根弦。希望店方组织员工认真学习相关法律法规,增强食品安全意识;同时要吸取教训,采取切实有效措施,杜绝今后再发生类似事故,并妥善解决此次纠纷。

在分会工作人员的批评教育下,被诉食品店负责人表示,今后一定吸取教训,绝不能疏忽大意,每天下班前一定由专人负责检查一遍货架,将临近保质期的食品下架,另辟专柜销售。同时,这位负责人向消费者道歉,并同意赔偿300元。



张译 画

就此案,张家港市消保委西城分会告诫广大食品经营者,这起纠纷是由于店家没有及时清理货架上的商品造成的。因此,各店要及时清理保质期满3个月的商品,放置在专门的快过保质期商品货架上,以防疏忽大意而造成消费者不必要的人身损害,以及经营者自身的经济损失。(夏燕英 王鑫 萧敏)

电视机主板属于逻辑电路 应属“主要部件”

6月9日,王先生向昆山市12315热线投诉称,2016年5月4日,他在五星电器昆山北门路店康佳专卖店买一台“康佳”电视机,价格为2200元。使用至今今年5月6日,他开机后发现电视机显示屏无显示,就向售后服务部反映情况。维修人员上门检测后称,是主板坏了,但修理要收费用。王先生认为,电视机整机包修一年,主要部件包修3年,主板属于逻辑电路,在包修期内。由于与店方协商不成,他于6月9日向昆山市12315热线投诉,要求商家免费维修电视机。

6月10日,昆山市消保委城北分会接到12315转办单后向被诉售后服务部核实情况。对方表示,电视机主板不属于主要部件,所以只能包修一年,王先生送修电视机应该付费。分会工作人员向对方指出,如今由于科学技术迅猛发展,电视机主板已经成为逻辑电路的一个组成部分,应该属于主要部件,因此应该包修三年,希望商家妥善解决纠纷。

售后服务部把王先生的投诉情况向总部作了汇报后,总部与苏州特约维修部取得联系,同意免费为王先生维修电视机。6月15日,分会工作人员在回访王先生时得知,电视机已经维修好。(昆湖海 萧敏)