

购车请人代劳 新车不知去向

由于不清楚购车流程,买车时委托他人代为代办,买了一部22万余元的轿车,结果自己连新车的面都没见着,爱车就被“受托人”擅自使用,不知去向。前不久,苏州市吴中区人民法院这样一起买卖合同纠纷案。

2016年4月19日,张先生在某4S店买了一辆“雅阁”轿车,并付清了购车款。随后,他为该车购买了保险,上了车牌,车辆登记在自己名下。但时隔4个月后,他报警称,他购买的汽车被别人擅自使用。经警方调查表明,涉案车目前已被使用,并有多条交通违章信息。

自己买的车怎么会被人擅自使用?原来,张先生在买车前夕通过QQ认识网友李某。李某自称认识4S店内部人员,可以帮助张先生购车。由于从未买过车不清楚流程,张先生将购车事宜交给李某帮忙代办。张先生交给4S店1000元购车定金,另外交给李某1万多元,

又向李某的一个朋友借了10万余元,由李某付给4S店,另外13万余元张先生通过贷款付给4S店。手续办妥后,张先生听从李某建议没有立即提车。几天后,李某去4S店提车,出于信任,张先生同意将车先放在李某处。但不久后,张先生就联系不上李某了,到4S店交涉,4S店说车已提车,店方没有责任。随后,张先生以车辆未交付为由,将4S店告上吴中区人民法院,请求解除原、被告双方的车辆买卖合同,要求4S店退还购车款22万余元。

4S店答辩称,原、被告双方之间的买卖合同合法有效,2016年4月19日双方订立买卖合同后,店方于2016年4月25日将车辆交付给张先生,并于2016年4月28日配合张先生上了车辆牌照,不存在违约,请求驳回原告张先生的诉讼请求。

法院经审理认为,原、被告订立的汽车

买卖合同合法有效,双方当事人应履行各自的义务。原告张先生已向被告4S店付清全部购车款,被告4S店理应向原告张先生交付其所购车辆。被告4S店辩称他们已将车辆交付给张先生,张先生不予认可,称车辆系被李某擅自使用,被告4S店并未向张先生交付车辆,但张先生确认购车事宜都是由李某代办。因此,即使原告张先生未出具书面授权委托书,明确委托李某办理购车事宜,被告4S店也有理由相信李某有权处理购车事宜,即使是李某一人到被告4S店提车,但原告张先生知晓后并未提出异议,还允许李某使用涉案车辆。

综上,法院认定被告4S店已将涉案车辆交付给原告张先生。原告张先生以车辆未交付为由主张解除合同,并要求被告4S店退还购车款等诉讼请求,无事实依据。最终,法院判决

驳回原告张先生的全部诉讼请求。

法官点评:买卖合同当事人应本着诚实信用的原则履行各自的合同义务。一般情况下,买卖合同中的买卖双方应直接向对方履行交付标的物的义务,而出卖方则应向买方交付买卖标的物。但在实践中,出卖方或买方有时委托案外人参与合同履行或履行过程中,由于这种委托关系往往多为口头约定,对于委托权限等没有书面的约定。在此情况下,一方基于对对方的信任,直接向另一方委托的人员交付标的物,应属于有效的履行合同约定义务。

就此案,法官提醒广大市民,为避免出现本案中的情况,委托他人代办购买大额物品事宜时,应出具书面委托书,写明受托人、受托人、具体委托权限等内容,防止受托人“越权”造成委托人的损失。(马俐 肖佳)

4S店修车修出事故 元和分会一调再调终获成功

“我们是××4S店,能不能请您帮我们调解纠纷?”“可以。只要双方当事人愿意。”相城区消保委元和分会不是第一次接到商家这样的求助电话。在电话沟通不了,多次做工作无效后,征得双方当事人同意,由元和分会组织并邀请相关行业专家进行现场调解,成功为消费者和商家排忧解难,得到消费者和商家的一致好评。

8月22日,消费者戴先生通过电话向元和分会投诉称,他的爱车被划伤后,于8月20日送去4S店做油漆维修。本来一个小修小补,现在商家却把他的车弄得面目全非,他要求商家赔偿,双方协商未果遂前来投诉。

分会接诉后随即联系被诉4S店售后服务主管刘经理,了解到事

件的原委。原来是修理好车子后,维修工去水漆边洗车时,由于操作不当,把油门当刹车,发生了事故,造成戴先生的保险杠损坏,车身油漆划伤。事故发生后,4S店向戴先生承诺,修复损坏的车并适当经济赔偿。可戴先生强调,一是车子损坏后再怎么修也恢复不到原来的样子;二是商家修车费用不能走他的保险;三是要求商家赔偿折旧费3万元。

刘经理回应,一是为戴先生维修更换损坏的零配件都使用原厂的,保证和原来的一样;二是不走消费者的保险;三是赔偿戴先生

3000元。戴先生对商家的赔偿额不满意,虽经分会工作人员耐心调解,终因双方当事人都不肯让步,致使调解未成功。

8月30日,被诉4S店致电元和分会,请求分会组织双方现场调解。分会决定邀请公益律师帮助调解。8月31日的调解中,开始戴先生及其母亲坚持要3万元赔偿金,调解工作一度陷入困境。这时,律师出面劝导戴先生:“你的车子买了已8个月,虽然只行驶了1000多公里,但新车到手就打折了,所以折旧费不能按照新车标准算。如果你坚持不让

步,调解不成,你在维权路上也会很艰难。一是车子不修复,你不能正常使用;二是你要上班,如果通过诉讼解决纠纷,无论是精力上、时间上都将付出不小成本,赔偿那钱还是再好好协商吧。”

分会工作人员本着为双方当事人着想,劝导戴先生母亲:“4S店维修工和你儿子年龄相仿,此车光维修费用就要5000元左右,将全部由这小子承担,如果再加上大额赔偿款,恐怕要把这小子压垮的。得饶人处且饶人,阿姨您就当行善积德吧。”

说到这里,原本板着脸的戴

先生母亲总算缓和了下来,甚至露出了笑容。分会工作人员乘热打铁,看到既然双方都肯让步,问题就好解决,最终经沟通、协商,双方当事人达成一致:一,维修费用走戴先生的车险;二,由4S店负责把损坏的车修复原样;三,保险公司的赔偿款打到戴先生账户上作为赔偿款,如不足1万元由4S店补足;四,保险公司付款发票的税金由4S店维修工承担。

历时三个小时,在律师、分会工作人员晓之以理,动之以情的劝导下,双方当事人终于握手言和。消费者戴先生和4S店刘经理异口同声称赞“元和分会工作踏实,耐心细致,不仅仅是调解消费纠纷,也为相城区经济社会和谐稳定发展作出贡献。”(汤芙蓉 萧敏)

吴中区消保委消费维权“接地气”!

吴中区消保委自“六个一走访”活动启动以来,紧扣“两聚一高”,结合“五项互联”,深入开展基层走访调研,以“老百姓的每一件小事,对于我们而言都是大事”的办事实质,坚持消保委“六心”工作法,以创新理念和思路,聚焦解决群众最关心的“热点”“难点”问题,为区域经济发展、老百姓生活质量提升,营造良好环境。吴中区消保委针对基层维权工作者反映的消费调解专业性日益增强,维权难度大,影响投诉办结时间等,建立了全区消费维权工作

者微信群、大型商业综合体客服管理微信群、汽车商户管理微信群等有实效的交互平台,有效提升维权事业的规范性和办结率。

日前,杨女士来到吴中区消保委反映,2015年12月,她在吴中区某汽车4S店购车,该店销售员给了她1500元保养券,承诺保养券随时可到店里来使用。今年7月,杨女

士到该店保养车子,拿出保养券要求抵款,该店却以“原销售员离职,承诺不明”的荒诞理由予以拒绝。杨女士认为自己的合法权益受到侵害向消保委投诉。

接到投诉时,正值周五下班之际,吴中区消保委秘书长金茂忠放弃休息时间,立即联系到被诉4S店及其集团公司负责人,向对方详细

了解情况。随后,金茂忠又东奔西走为杨女士收集材料证据,使得这起纠纷最终顺利解决。杨女士为表示感谢,在“寒山闻钟”、市长信箱等网络平台上发布表扬信,称赞“吴中区消保委工作‘接地气’!”

“我们市场监管惟有心中有百姓,方能真正得民心、树形象。”吴中区市场监管局局长茅崧崧对区消保

委的工作予以肯定,他说:“消保委作为奋战在消费维权第一线的组织,坚信只要广大党员干部和消费维权工作者真正为老百姓维权,运用务实、灵活的工作方法,把老百姓的切身利益真正维护好,老百姓是绝对会给你点赞的!消费维权工作者的辛勤汗水,换来的是大苏州诚信消费环境质量的提升。老百姓的点赞,是激励维权工作者的动力,鞭策我们为百姓维权干劲更足、工作更实!”(吴中消 曹苏生 周永康)

苏州高新区市监局投诉处置中心到区便民服务中心开展学习交流

日前,高新区市场监管局组织投诉处置工作人员,来到区“寒山闻钟”便民服务中心开展交流。学习新修订的《江苏省消费者权益保护条例》和《无证无照经营查处办法》(10

月1号实施)等法规,进一步认识消费者权益保护方面的新变化,明确对预付卡发行、日常监管、退款方面的规定。

通过学习《无证无照经营查处

办法》,工作人员了解了制定该办法的总体思路,放管结合的规定,明确了政府、市场监管部门、许可审批部门各自的权限职责;同时就无证无照经营查处投诉、油烟扰民投诉、职

业打假人投诉举报等相关工作实务与“寒山闻钟”便民服务中心负责人进行沟通协商。

双方还共同学习中共中央国务院有关商事制度改革先后后证的文

件规定,以及工商总局、质检总局、食药监总局三部委有关投诉举报处置、行政处罚等相关规定。

(戚凯 白水)

投诉与回音

投诉:日前,陈先生到吴中区木渎镇金山路777号一东网络会所上网,当时办了张会员卡,充了50元余额。上网后用了5分钟,他发现电脑没有摄像头,就下线退出了。陈先生认为该会所的网络设备不完善,要求会所工作人员将自己卡上的余额退还。工作人员说,办了会员卡就不能退。陈先生对此十分不满,于是向“12345”便民热线反映,要求商家将卡上的余额退还给自己。

回音:吴中区消保委木渎分会接到“12345”转来投诉后,立即与被诉网络会所负责人叶先生联系,并提出陈先生要求退还卡里余额的要求。叶先生认为这是小事一件,没有必要为了这区区的几十块钱纠缠不清,同意给陈先生退还卡内余额。随后,消保委工作人员将此情况告知陈先生,陈先生没有

异议。(苏生 小吴)

投诉:近日,杨先生在吴中区木渎镇女人世界1楼的一家专卖店买了一双运动鞋,价格为203元。当天晚上,他发现鞋子脱胶2寸长。第二天,他来到专卖店交涉,要求退货或者换一双运动鞋,可店家不同意退换货,只同意免费维修。杨先生认为该店销售的产品质量有问题,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求店家退货或换货。

回音:木渎分会工作人员接诉后被诉专卖店负责人张女士联系,并提出杨先生要求退换货的诉求,并指出,商家鞋类三包规定,鞋类商品有质量问题的,经营者应承担退货、更换、修理的“三包”责任,希望店家尽快处理好此事。

两天后,张女士给木渎分会来电说,同意给杨先生更换一双新鞋,价格多退少补,请杨先生到店来选鞋。随后,工作人员将此结果告知杨先生,杨先生对此调解表示满意。

(苏生 士明)

投诉:6月12日,徐先生打12315电话投诉,反映自己10日上午10时左右,到横塘大江尚东琳五金装饰广场1楼109号“广东门墙瓷磚苏州营销中心”,购买了一个抽水马桶,价格为550元(有发票)。下午师傅上门帮客户安装时,发现水箱有不易发现的细微裂痕,且只有装了水后才能发现漏水。徐先生就联系商家协商换货,但商家告知只要售出就不能退换。后经过多次协商,商家告知顾客需再出原价一半的费用进行更换。徐先生对此表示非常不满,认为马桶本身就有质量问题,因此来电投诉要求有关部门协调商家免费换货。

回音:苏州高新区消保委横塘分会接诉后,工作人员与消费者、商家进行了多次协商。商家说由于顾客是自己提货,发货时是完好无损的,很可能是搬运途中出了问题,责任应该由顾客承担。因此建议重新购买一个新马桶,商家愿意和消费者各自承担一半的费用,最终徐先生表示同意。

(凡人 魏祖)

投诉:7月14日,李先生通过12315平台投诉,反映自己7月5日在何山路上的健力森运动会所(科技大学对面),帮自己的孩子报名参加游泳,学费为1450元。当时销售人员说好共学10节课,包学会,学不会可以退款,合同上也有文字注明的。之后李先生的孩子去游泳池学了3节课,老师又说,学10节课孩子肯定是学不会游泳的,而且李先生发现这里的水质也很差,教练又很懒散,教孩子并不耐心专心,因此决定不学了要求退款。家长就跟商家协商,但商家说没有先例不同意退款,可以让孩子继续学下去,学到会游为止。可是李先生觉得这家健身会所的教练员很不够专业,水质又不好,所以不想在这里继续学了,要求全额退款1450元,希望消协协调。

回音:苏州高新区消保委受理投诉后,数天后电话联系投诉方了解情况,李先生表示双方通过协商已自行解决。投诉人对消保委表示感谢。

(白水 老九)