

# 买二手车被折腾两年 新区市监两周解心结

2014年初,家住南京鼓楼区的刘先生在网上看到一辆二手“福特”汽车,只跑了7.5万公里,出售价7.2万元,他觉得十分划算,便从南京赶到苏州,在高新区二手车交易市场买下这辆车。

谁知“爱车”到手,多次送修仍状况不断。起初,刘先生没太在意,就近找修车店保养维修。不料,在2016年初的一次检修中,修车师傅告诉刘先生,这辆车在他购买前已经行驶过17.5万公里了。

刘先生顿时觉得被骗了,就于2016年3月以“隐瞒捏造二手车合同达到诈骗目的”为由,把出售该车的苏州某旧机动车交易公司告上法庭,要求该公司赔偿损失。可被告公司不承认有故意隐瞒、欺诈的行为,辩称

称,对该车里程表可能动过手脚的人很多——可能是原车主为了提高车价,可能是“黄牛”为了提高中介费用,可能是4S店……经过两年多的审理,最终因证据不足,法院不予支持刘先生的诉求。

想想自己辛苦奔波两年,不但没拿到一分钱赔偿,反而白白搭进500多元的案件受理费,刘先生十分郁闷。同时,一个疑问总是萦绕在他脑际——7.5万公里和17.5万公里,这其中的10万公里究竟去了哪里?他心有不甘。今年11月初,他抱着试试看的心情向江苏省工商局写了一封投诉信,希望有关部门能帮他解开这个谜团。

按照属地管理原则,刘先生的投诉被转到苏州高新区市场监管局。该局投诉举报处置中

心对此投诉十分重视,立即与刘先生电话沟通,并添加他的微信。之后,该局工作人员不厌其烦地通过微信、电话向刘先生了解事情经过,并指导他收集证据。与此同时,该局对被诉二手车交易公司进行实地核查,约谈该公司法定代表人王某,进行守法诚信经营宣传教育。这使王某逐渐反思认识到,公司确实存在着管理漏洞,工作人员又组织纠纷双方进行面对面的沟通,还原购车当时的情况。在这个过程中,刘先生也承认,自己在购车时存在着一定的草率和失误。最终,被诉公司同意对刘先生作出适当补偿,双方握手言和。

两年来纠结的心终于解开,刘先生握着高新区市场监管局工作人员的手激动地说:“折腾了两年多没解决的事,想不到你们不

到两星期就处理好了,真是雷厉风行,高效服务!”

通过这起投诉,苏州高新区市场监管局更加重视对二手车交易的监管,并通过二手车交易平台提醒广大消费者:在购买二手车时,一定要关注车辆行驶公里数,并通过购车合同予以明确,约定隐瞒虚假的违约责任;同时,特别建议将车辆送往第三方检测机构进行里程数和维修状况的测评。

对于二手车经营方,高新区市场监管局表示将进一步加强监管,督促其守法诚信、规范经营;同时建议由苏州市工商局牵头,评定权威的第三方车辆检测鉴定机构,将二手车交易纳入透明、规范的轨道。

(吴心 苏生)

日前,张家港市法院审结一起因新车购买过交强险而引发的买卖合同纠纷,判决驳回原告王某要求退还购车款并承担三倍赔偿的诉讼请求。

2016年2月19日,张家港市民王先生在一家汽车销售公司买了一辆某品牌小型汽车。在购买保险的过程中,他了解到这辆车曾于2016年2月6日在保险公司投保过交强险,并于同月18日退保。为此,王先生

## 新车投过两次交强险是否构成“二次销售”?

认为该公司向他出售这辆车是二次销售,属欺诈行为,于是向张家港市法院提起诉讼,要求被告公司退还购车款,并承担购车款三倍的赔偿。

法院受理案件后,向涉案车投保过交强险的保险公司进行调查。该公司确认涉案车此前购买过交强险,但申明,这是一次“错误的投保”,是4S店在为他入上保险的过程中,错将涉案车辆的合格证发到

保险公司导致错保,已在投保当月退保。

法院经审理认为,经向相关保险公司调查,保险公司确认因错将涉案车辆的合格证发送到保险公司投保,发现错误后已及时退保;此外

并无其他证据证实涉案车辆在出卖给原告王先生之前开具过销售发票或有其他销售行为。因此,原告王先生要求被告汽车销售公司退还购车款并承担三倍赔偿的诉求,法院不予支持。

法官点评:“作过销售”并非一个特定的法律概念,需综合考虑涉案车

辆在出售前是否与他人签订过车辆买卖合同,是否开具过机动车销售发票,办理过牌照及车辆交付等因素。就本案而言,经向涉案车投保过交强险的保险公司调查,确认是错报了交强险后予以退保,即无法认定被告公司曾将该车销售于他人,不存在原告主张的被告公司欺诈行为,因此被告公司无需承担欺诈的法律责任,也就谈不上退还购车款及承担三倍赔偿金。

(马文雪 余刚)

## 七旬老太餐厅摔伤 餐厅担责七成

餐厅告上昆山市法院,要求餐厅经营者赔偿损失。

法院审理查明,原告张老太确实在被告餐厅就餐时摔伤,并被送往医院治疗,发生医药费、营养费、护理费、交通费等共计损失2万余元。而被告餐厅作为餐饮服务的提

供者,未对其经营场所的消费者尽到安全保障义务,由于其在餐厅内设置的台阶处未作相应的提醒,且地面湿滑才让张老太摔伤受伤,应当承担相应责任,因此法官判定,被告餐厅承担70%的赔偿责任。

法官点评:我国法律规定,宾馆、

商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。安全保障义务应以一般公众认知度提供的安全措施为限,即安全保障义务止于一般预见。本案中,被告餐厅经营者

在其设置台阶处未作相应的安全提示,且地面湿滑导致原告摔伤,确实存在过错。而原告自己行走未尽注意义务,也是事故发生的原因之一。

就本案,法官提醒广大市民,在公共场所活动,应该时刻注意自己的人身安全,特别是那些年事已高的老人,更应格外注意,最好有子女陪伴。而对于那些公共场所经营者,应及时消除场内的安全隐患,并设置相应的提示,以避免类似事情发生。(余刚)

## 投诉与回音

投诉与回音

投诉:6月初,文先生在位于相城区的BP拳击健身房购买48节拳击课,每节250元,共付了1.2万元。10月初,负责文先生私教的教练辞职了,虽然健身房更换了其他教练,但是换了几个教练,文先生都不满意。因还有37课没上完,文先生就向健身房负责人提出退费要求。对方同意退费,约定剩余课程按9折退费。当时文先生为保存证据,并将健身房负责人的承诺录了音。不料到了10月9日,对方反悔信息说,不同意退费。文先生对此十分不满,就于10月10日向苏州市12345热线投诉,要求健身房退款。

回音:10月12日,相城区消保委元和分会接到12345热线转办单后,分会工作人员向BP拳击健身房负责人通报了文先生的诉求,希望他们按照当时承诺的条件退款。经批评、劝导,健身房负责人同意退还文先生8325元,承诺在5天内汇款到账。

(汤美荣 萧萧)

投诉:8月6日,章先生在昆山情人岛家居店买了一只皮沙发,价格为1万元。9月6日,店家送货到家,章先生轻敲沙发后座一小块木板发现有异响,就联系店家反映问题。9月19日,店家派人上门检查,确认有一只螺丝松了,就把沙发拉回去准备换货。9月24日,店家把沙发送到章先生家,章先生发现沙发根本没更换,就再与店家联系。店家告诉章先生,厂方说螺丝拧紧就可以了,没必要换货。对此,章先生不能接受,于9月25日向昆山市12315热线投诉,要求店家退货或者换货。

回音:9月26日,昆山市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,工作人员马

上联系双方当事人进行调解,并明确指出,花1万元买的新沙发有瑕疵,换了任何人都不会满意,希望店家换位思考,妥善解决纠纷。经调解,最终店家同意为章先生更换一只新沙发。

(昆涪涛 苏海)

投诉:8月下旬,梁先生在苏州高新区一家装饰公司订购一扇木门,当场付了2000元意向金。不久,他将做门的项目承包给另一家装修公司,便向前面那家装饰公司要求退还意向金。可该装饰公司要求扣除300元—500元的服务费。对此,梁先生表示不满,遂向高新区消保委投诉,要求商家全额退款。

回音:高新区消保委接到投诉后,马上与投诉装饰公司联系,通报梁先生要求全额退款的诉求。经过多次调解,被诉公司终于同意将2000元意向金全部退还给梁先生。

(魏祖 苏生)

投诉:10月7日,王女士向昆山市12315热线投诉称,她在某超市买的专柜买了一只热水器,提货单上型号是F60,而商家实际送的货是F50。她要求商家退差价,遭到对方拒绝,只能向消保委求助,要求商家要么换货,要么退差价。

回音:昆山市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,分会工作人员来到王女士家查看热水器型号和发票型号,确认投诉情况属实。随后,分会向被诉超市通报王女士的诉求。并于10月13日召集双方进行调解。调解中,分会工作人员指出,发货送错型号,应该是超市工作人员的失误,正确做法是,一经消费者指出,马上赔礼道歉,根据消费者的要求,或退差价,或更换消费者购买的型号,希望商家知错就改。经分会工作人员批评教育,超市相关负责人承诺马上为王女士更换提货单上标明型号的热水器。

(昆涪涛 苏海)

投诉:日前,王女士向苏州高新区消保委投诉称,今年7月下旬,她在位于高新区邓尉路的象王洗得好洗衣店送洗一件皮衣,价格240元,当时没有付款。8月份,王女士去该洗衣店取衣时,发现皮衣肩膀、后背、膝处均有开裂。对此,她十分不满,要求店家赔偿。店家说:“这是染料开裂,不是皮革开裂,洗衣费收半价120元了,这事就算了。”后来,店家又说洗衣费不收了。王女士对此不予认可,与店家协商了几次未果,遂向消保委投诉,要求洗衣店赔偿1000元。

回音:高新区消保委接诉后,立即组织双方当事人进行调解。调解中,王女士称这件皮衣是2200元买来的,但发票已经丢失。经调解,双方当事人协商达成一致,洗衣店赔偿王女士2000元。

(魏祖 苏生)

投诉:5月18日,家住苏州工业园区的李女士将一件价值2700元的男士T恤送到象王干洗店清洗。经清洗后,这件T恤严重缩水、变形。因暑假期间孩子离开苏州去外地度假,8月17日回家后,李女士到洗衣店追究,并要求赔偿。该店店长承认T恤经水洗后严重缩水、变形的事实,但坚称是按照T恤上的标签进行清洗的,因此发生缩水不属于店方的责任,属于衣服面料的问题。李女士认为,店方所说的完全按照T恤标签进行清洗处理,其操作过程无法证实,而结果是T恤不可逆转的损坏,因此该店资质和技术根本达不到。8月24日,李女士向苏州工业园区12315热线投诉,要求该店方赔偿,同时所有微信购买的截图和洗衣店收据。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员向纠纷双方进一步核实情况。店方称,这类衣服穿一下就会变大,一洗就会缩水,属于衣服本身质量问题,愿意配合协调。消保委工作人员将上述情况告知李女士。李女士表示,自己再水洗试一下,有问题再继续交涉。

(朱雪梅 萧萧)

投诉:9月24日,章先生到苏州苏城家政服务有限公司请保姆,付了800元。双方签订的合同约定,10月7日公司派一个阿姨上门服务,公司还把那个阿姨的手机号码给了章先生。然而,10月7日上午阿姨没来,章先生就电话联系阿姨。不料阿姨讲,她不做,前几天被回老家了。无奈,章先生自己联系老家保姆。当天下午1点,家政公司派另一位阿姨上门,章先生认为家政公司不讲信用,要求退款,公司方不同意。章先生当天被向相城区12315热线投诉,要求公司方退款。

回音:10月10日,相城区消保委元和分会接到12315转办单后,向被诉家政公司通报了章先生的诉求,希望妥善解决纠纷。被诉公司负责人表示,约定的阿姨回老家,事情已经发生了,他们本着诚信经营的原则,尊重消费者的选择,同意作退款处理。

(汤美荣 萧萧)

投诉:4月底,余女士在淘宝网福阁家具昆山公司旗舰店订购一张大床,价格6600元。5月份送货到家,在后来的使用中,余女士发现大床存在发霉问题。联系店方后,店方两次派人上门来处理,但发霉问题仍没得到彻底解决。店家认为,余女士床的环境有问题,比较潮湿,现在只能更换大床底板。余女士对此说法不能接受,认为是大床的材质烘干处理没到位,要求店家换货。因店家不同意换货,余女士于9月15日向昆山市12315热线投诉。

回音:昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,分会工作人员与双方当事人进行沟通、协调,商家同意为余女士的大床作喷漆处理,如果再出现霉变问题,就更换大床。余女士作出让步,同意商家的处理意见,双方握手言和。

(昆涪涛 萧萧)