

开栏语

一年一度的3·15国际消费者权益日又将来临。今年,中消协将消费维权的年主题确定为“网络诚信,消费无忧”。在此背景下,本报今起陆续推出3·15国际消费者权益日特别报道,将聚焦时下各个消费投诉热点领域,除了报道典型案例,重点请维权专家或业内人士讲讲消费者如何更好地维护自身消费权益。

买入当天,二手宝马高速上就熄了火 车主:“人人车”隐瞒了该车的故障

本报讯(记者 马涛) 兴冲冲在“人人车”上买了一辆二手轿车,可回程时车子就在高速公路上熄了火。昨天,车主洪先生向本报87777777新闻热线反映:“人人车”隐瞒了该车包括2次熄火在内的故障、维修状况,涉嫌对消费者的欺诈,理应承担赔偿责任。

洪先生介绍,去年2月,他在浏览“人人车”网站时,看中一款江苏牌照的宝马318轿车。在经过多次接触后,洪先生与该公司签订了相关购买协议。该车交易价格为13.8万元,“人人车”承诺对该车上架复检后再办理过户手续,并保证车辆没有出过人身事故及发动机无故障。

去年2月29日,双方完成过户手续并交接。然而,就在洪先生将该车从南京驶回宁波的高速途中,该车发动机突然熄火,刹车失灵。庆幸的是当时前后没有车辆,未发生交通事故。洪先生第一时间联系了宝马售后,并应对方要求将车拖往4S店检查。

正是这一次检查,让洪先生大吃一惊。“这辆车以前多次发生故障,并于2014年2月7日发生严重事故。”洪先生说,在“人人车”之前出具的车辆检测报告,均显示动力、电力、行驶及刹车系统等“暂无

异常”“发动机、变速箱工况正常无杂音,车内所有电子设备及安全设备经检测均无故障码”……

然而,这与洪先生从4S店获知的维修记录迥然不同。在这份记录里,记者看到,该车最近一次报修是2015年12月24日,为“怠速时发动机熄火、抖动,发动机故障灯亮”。2015年3月29日,该车也报修“行驶中车辆熄火”。此外,还有2次发动机故障灯亮、发动机室屏蔽的情况,其它维修项目更多。

在得知这一情况后,洪先生与“人人车”取得联系,对方表示会处理此事。据悉,“人人车”否认了刻意隐瞒车况的质疑,表示事先告知过洪先生实际车况,并得到洪先生认可,并以洪先生在一份“补充协议”里的签名佐证。

记者也看到了这份补充协议。在空白处,有手写的“客户认可4S店记录以及保险记录;甲方保证车辆没有出过人身事故,保证整体框架、大梁、发动机、变速箱没出过事故”等字样,乙方签名为车主洪先生。

“发动机好几次熄火,最长的一次维修长达20天,竟然还说发动机无故障。”洪先生表示,他根本没

有看到对方提供的4S店真实报告,而是由“人人车”提供的“人人车车辆检测”报告。出于对“人人车”这一品牌的信任,以及自己专业知识不足和大意疏忽,这才买了一辆“病车”。

昨天,据洪先生表示,在与“人人车”的协商中,他希望退车,要求对方退还服务费并赔偿三倍,承担过户、保险等连带赔偿责任。到目前为止,双方未对此事达成一致。

昨天下午,记者就此事向“人人车”了解情况。对方答复,了解情况后向记者反馈。不过,至记者昨晚发稿时止,没有接到对方回复。

对此,浙江尚甬律师事务所李坝律师说,在买卖二手车时,出售方与买主处于并不对等的位置,出售方应尽到主动告知的义务。出于对专业知识的掌握和车辆实际情况的了解,即便是车主的签名,也不能成为出售方未提供真实车况并告知的“免责条款”。

工商部门提醒,在二手车交易过程中,消费者一定要留神诸如“无重大事故”“无重大修理”“非泡水车”等笼统的表述,细节不明确,遇到具体问题也容易导致纠纷。

去年有关汽车消费的投诉 二手车超过一半 跑了仅2000公里的二手车 竟没气囊

本报讯(记者 毛雷君) 近日,记者从市12315举报投诉中心了解到,去年有关汽车消费的投诉达3580例,其中二手车超过一半。如何规范二手车中介的经营行为,通过行业自律和市场调控机制树立宁波二手车市场的美誉度,成为各方关心的问题。

年前,吴先生在鄞州某二手车中介通过旧车置换的方式购买了一辆凯美瑞轿车。“当时,我看车况还不错,汽车的里程表显示只有2000公里,还没过磨合期,基本上算是一辆新车,就花10多万元买了下来。”可是,没过几个月,各种问题接踵而至。首先是变速箱漏油,还有大灯不亮,最可怕的是,吴先生去4S店检查的时候,发现驾驶座的安全气囊居然不见了。为这个事情,他和二手车中介交涉了很多次,但是对方不愿承担责任。为此,吴先生到市场监管部门和消保委投诉了好多次,但是因为当时合同上对于“重大事故车”的认定没有明确,所以导致后续处理很麻烦。他要举证当初购买二手车的时候,车

辆本身就存在重大安全隐患,这点至今让吴先生很头疼。他承认,当初自己买车时,轻信了对方的口头承诺。

除了吴先生这样买到了可能存在巨大安全隐患的二手车之外,其他的问题还包括:表显里程和实际里程数不符、办理按揭费用偏高、出现问题不退定金、将事故车辆修复后隐瞒之前的实际情况等,各种乱象不一而足。

针对二手车市场的相关问题,市消保委副秘书长于蕾蕾告诉记者,除了要规范商家行为,确立诚信制度之外,消费者个人也应该多多留意,学习相关知识,在购买二手车前,提早做好功课。

消保委相关人士提醒,在二手车交易前,首先要对车况有全面了解。可以通过专业的第三方检测机构进行,不要轻易相信对方提供的检测报告。还有对于车辆的保险状况也要有个了解,之前的维修记录是可以通过相关品牌的4S店进行查询的。还有对于“重大事故车、泡水车、火烧车”等情况的认定,一定要用书面合同形式确定下来,不要轻信口头承诺。

据了解,目前,宁波市场上并没有统一格式的二手车合同格式,各个二手车中介商都有自己不同的合同文本。消费者一定要仔细阅读合同文本,小心文字陷阱,同时还要明确发生问题之后的法律责任。如果发现问题,就不要签订合同。



章丽珍 绘

好消息——60岁以上退休人员来电申领老人鞋

专业老人鞋,穿上后犹如一双棉袜舒适的包裹着双脚,鞋的内里采用经过抗菌防臭处理,面料采用进口透气纳米材质,开放式三明治网布帮助双脚自由呼吸,穿上后轻便舒适,大大减少了脚的疲劳感;蜂巢式设计的鞋底,弹性好,韧性强,每走一步都能缓冲脚步的地面反弹力。

老人鞋——六大专业设计360度护脚

☆ **防滑**: 鞋底加厚有柔性,防滑底纹环保材料踩得稳,不怕滑;

☆ **轻便**: 采用纳米超轻材质,穿着走路更省力;

☆ **舒适**: 采用脚鞋合一的设计原理,穿上合脚,不挤脚、不磨脚,特舒适;

☆ **耐穿**: 全新设计鞋帮,鞋腰,鞋头,鞋底,持久耐穿;

☆ **柔软**: 鞋面采用柔性材质,弹性强,韧度高;

☆ **透气**: 鞋面采用三明治透气孔,穿着透气不捂脚。

一撑 一拖 一保护——五大作用

1、**撑足弓**: 独特的仿足弓造型鞋垫,对足弓产生弧形支撑力;

2、**护脚踝**: 元宝后跟,加厚弹力棉贴合脚踝,配合魔术搭扣保护脚踝;

3、**松脚背**: 鞋前仓加宽,鞋背加高,魔术鞋腰松紧弹力设计,放松前脚背;

4、**养脚跟**: 采用双层鞋底,鞋垫采用海波丽材质,并在脚跟处增加减振环,可减少地面冲击力70%左右;

5、**按足底**: 鞋底通过7个穴位46个接触点设计,按摩足底。



特别提醒:

1、所有来店报名人员必须是60岁以上退休人员,仅限本人申领,不能代领,每人1双,每户仅限2份;

2、所有报名人员请携带身份证和退休证办理以及报纸报料;

3、所有来电申领人员请先到店报名登记姓名、电话、鞋码大小等信息,待鞋子到达后统一时间、地点、分批发放;

4、之前在抱团养老领取过谢绝再领。

咨询热线:

0574-27905176 13186883007

报名时间: 3月8日-3月10日

(上午08:30-11:30 下午1:00-5:30)

报名地点: 百丈东路787号包商大厦

A1803华人堂(宁波市公安局南临)

公交线路: 3、9、11、15、27、516、505、

639、901、912、111、180、117-1、108、117、

131、135、135-1、160、354、357、291、356、

513、753, 朱雀社区, 华侨城 车站下