



相关部门工作人员在微访谈直播现场回答问题。

记者 毛雷君 摄

## 晚报3·15微访谈 引来网友踊跃参与 房产销售 二手车 预付卡 成投诉热点

昨天是国际消费者权益保护日,由宁波晚报和宁波市消保委联合举办的“3·15微访谈”如期举行,引发广大网友积极参与。在直播进行的2个小时内,有上万消费者和网友参与,在直播页面提交问题,参与讨论的有2400多条信息,提问数量达407个。

### 网友热情高涨提早参与

从2011年开始,在3月15日当天宁波晚报和市消保委通过网络进行的微访谈直播已经是第八个年头了。今年的3·15微访谈,通过宁波晚报微信公众号页面进行。在昨天9点30分微访谈开始前,已有不少热心网友提早发来了问题。参与本次3·15微访谈直播活动的有市市场监管局、市物价局、市旅发委、市汽车流通行业协会、市保险行业协会等12个政府相关职能部门和行业协会,基本上涵盖了日常消费的方方面面,最大限度地给予参加活动的网友满意的回复。从现场实况来看,各个部门都认领了自己职权范围内的相关问题,通过政策法规的解读和具体问题的反映情况,给予了适当的回复。在2个小时的直播时间里,基本上都完成了回复,互动效果相当热烈。

### 旅游、快递、通信服务投诉减少

记者在现场发现,今年的投诉热点和往年相比有所变化。之前投诉问题比较多的有关旅游、快递、通信服务商的投诉,今年少了很

多。据了解,这其中的变化和这些行业加强了前期处理有很大关系,不少问题都在基层解决了,所以在今年3·15期间,集中投诉的情况就少了很多。据市旅发委工作人员介绍,现在各大旅行社对于顾客投诉都很重视,绝大多数问题都由旅游企业和客户协商解决了。市邮政管理局的工作人员对记者表示,现在各个快递企业对内部员工也加强了教育和培训,一般的小纠纷和投诉在快递点上就能解决。现在省市两级的邮政管理部门也都开通了专门的投诉举报处理渠道,这些措施的实行,也使得3月15日当天的集中投诉大幅度下降。市通信管理局的工作人员也表示,各大通信运营商在大力推进消费纠纷的快速处理机制,一般的小问题基本上各个运营商都自行处理解决了,集中投诉自然就少了。

### 投诉房产销售涉嫌价格欺诈刷屏

通过对微访谈投诉问题的梳理,记者发现传统的几个热点问题还是依旧存在。最突出的就是有关房产销售、二手车和预付卡消费的问题。有关房产问题的投诉主要集中在

延迟交房和装修质量等方面,其中海曙区某小区的相关投诉最多,微访谈的直播开始就被刷屏。网友表示:该小区在政府最高限价的基础上加价18万元对外公开销售,然后以环环相扣的18万元优惠折扣出售,为此,购房者放弃了公积金贷款等。认为该开发商涉嫌违规,而且18万元的优惠属于虚假优惠。在微访谈期间,涉及该小区的类似投诉有30多起。对此,市物价局工作人员表示,关于该小区的同类投诉举报,海曙区发改委已经受理,目前正在调查之中。有关预付卡的投诉也很集中,市商务委工作人员对此回复,某些预付卡涉嫌多用途消费,市商务委正在与人民银行协商,明确监管主体,出具行政处理意见,列入失信企业名单,开展联合惩戒,下一步希望通过消保委介入,提起公益诉讼,维护消费者合法权益。针对二手车交易投诉多的状况,市汽车流通行业协会的相关人士表示,最主要还是要从树立行业规范和准入制度入手,通过市场规律来优胜劣汰,保证宁波二手车市场的规范有序。

记者 毛雷君 史妮超

## 开了3年多的奥迪“无故”自燃 车主打官司维权获赔30余万元

本报讯(记者 吴震宁 通讯员 路余 宫柏) 44万余元买的奥迪Q5,开了3年多,却在停车过程中“无故”自燃,车子烧得面目全非。这种倒霉事落在了慈溪的黄女士身上,所幸车上人员没因此受伤。事后,黄女士多次找4S店协商,但始终未果,最后通过打官司维权获赔30余万元。

2013年4月,黄女士在慈溪一家4S店买了一辆奥迪Q5,价税款合计44万余元。购车后,车辆在4S店的保养和维修记录均正常。2016年8月的一天,黄女士的家人驾车在古塘街道一停车场内停车时,车子竟突然起火燃烧,幸好路人及时提醒,驾驶员赶忙熄火下车,人没伤着,但整辆车很快就被大火吞噬。

好端端的车子怎么就烧起来了?消防部门作出火灾事故简易调查认定书显示:起火点为轿车驾驶室下面,起火原因可排除外来火源、遗留火种、雷击引发火灾的可能性,不排除

汽车自燃引发火灾的可能性。

自己没有对车子非法改装,平时也在正常保养和使用,不是在高速公路上而是在缓慢停车过程中碰到这样的无妄之灾,黄女士觉得多半是车子本身质量有问题。于是,在事故发生后,她就多次找4S店进行协商,但始终没有一个让她满意的结果。最后,双方决定走法律途径。

诉前,黄女士申请评估车辆损失价值。由慈溪法院委托的机动车鉴定评估公司作出的鉴定评估报告显示:黄女士的奥迪Q5自燃前的市场价值为26万余元,自燃后的残余价值仅剩2.6万元。与此同时,经奥迪4S店诉前申请,慈溪法院又委托浙江联合应用科学研究院鉴定奥迪Q5的起火原因。根据该研究院作出的产品质量鉴定报告,鉴定起火原因不排除车底右侧燃油管或油箱发生泄漏引发火灾的可能性,但排除了外来火源、碰撞造成漏油漏电瓶、车上易燃易爆物引燃等引发火灾的可能性。

去年10月,车主黄女士因产品责任纠纷向慈溪法院正式提起诉讼:请求法院判令4S店赔偿其车辆损失和车辆购置税共计超30万元,并承担诉讼费和各项评估费。在庭审现场,4S店方面未提交相关证据,也没有过多辩词,只是说起火原因是外部可燃物接触高温排气管,不认可是因车辆质量问题引发的火灾。双方主要争议的焦点是涉案车辆是否存在质量问题及与火灾之间是否存在因果关系。

法院在审理后认为,本案中,原告黄女士提交了火灾事故简易调查认定书、机动车鉴定价格评估报告等证据,已经履行了初步的举证责任,而被告4S店没能提供相反的证据证明涉案车辆并不存在缺陷,且未能提供有效证据证明其销售给原告车辆的车底右侧燃油管或油箱不存在质量问题,故应承担举证不能的后果。近日,慈溪法院作出了最终判决,支持原告黄女士的全部诉请。