



年底又到购车旺季，“二手车问题”投诉增多 “年底买辆车”，这里有防入坑指南

维权热线
66111111

又到年底，汽车销售市场也红火起来，最近记者从宁波市12345政务服务热线中心了解到，最近市民对于二手车问题的投诉明显增多。据不完全统计，11月份全市共接到“二手车问题”投诉239件，车辆销售信息与实际不符、押金难退、车子质量等等成为投诉的热点。

在市场监管等部门介入下，不少问题得以解决。同时，“12345热线中心”也通过案例分析，提醒广大消费者注意防范。

□记者 陈善君 通讯员 王琼燕



龚先生购了二手车后，发现车辆诸多信息与网上不符。

案例1 承诺不写入合同，消费者认赔

今年11月底，王女士经朋友介绍，来到宁波江北区的一家二手车公司，当时她和老公一起跟着业务员在店里看中了一辆丰田锐志。

“我说如果是事故车，我不会买的，押金也要退回，业务员说没问题，是事故车就退钱。”王女士投诉说，当时业务员说可以拿车子去第三方公司做检测，如果检测出来是事故车，退车退押金。在业务员的热情推荐之下，王女士便支付了5000元押金，并且签定了购车合同。

合同签订后，第二天，业务员和王女士一起

就来到车辆检测公司进行检测，结果令王女士不愿接受，是“事故车”。

王女士当即要求退还押金，但业务员和二手车店都不同意，并以合同已签定为由，要求履行合同。王女士这才发现，合同中并没有关于检测是事故车就退车退钱的约定。

几经投诉，终因口说无凭，王女士只能被动接受，购买了该事故车。像这样，业务员在销售车辆时，隐瞒二手车车辆相关信息，误导消费者购车的情况并不少见。

案例2 网上是“凤凰”，到手变“乌鸦”

与王女士线下购车不同的是，陆先生是在网上购车。他在二手车APP平台上看到一辆奥迪A4感觉不错，网上信息显示该车为“2018年，时尚型”。

在网上下单后，业务员就马上跑来和陆先生碰了面，当面介绍了该车，虽然当时陆先生也没看到实车，但在业务员的热情介绍之下，支付了2000元定金，并且签定了购车合同。

签定了合同，交了定金后，陆先生便来到二手车店里，看到了实车。因为陆先生也不懂车，

一开始也没发现问题，就交了全部25万多元的车款，将车提了过来。

过了几天，陆先生将车开到4S店保养，对该车的车型进行了查询，结果发现该车是“2017年，进取型”。

为此，陆先生向二手车店提出问题，索赔2万元，经过调解，二手车店只愿承担1万元。“没办法，如果跟二手车商打官司，可能成本更大，只能无奈接受。”陆先生说。

提醒 看好实车再交易，关键问题进合同

从今年11月份起，关于二手车问题的投诉明显增多，这一方面是很多商家缺乏诚信原则造成，也与年底汽车销售市场比较兴旺，销量增多有关。

宁波市12345政务服务热线服务中心对相关投诉进行统计，发现11月份全市“二手车问题”投诉总共239件，12月份到目前为止也已经有200多件。

宁波市12345政务服务热线服务中心相关负责人作出分析，近期二手车问题主要有以下几点：

1. 合同协议约定非事故车，实际交付的车辆系重大事故车，客户要求退定金或退车；
2. 二手车商家在网络平台发布的车辆信息，或通过其他渠道承诺的车型等信息与实际不符；
3. 通过中介按揭购买二手车，合同约定按揭金额与实际不符；
4. 按揭购车，贷款还清不退押金或提前还贷被要求收取额外费用；
5. 以租代购形式购车，涉及退押金、过户被要求收取额外的手续费等；
6. 无故增加合同外收费项目；
7. 车辆过户后出现的各种质量问题需要商家承担维修义务被拒等问

题。

为此，12345政务服务热线服务中心提醒支招消费者防范：

1. 不管选择的是有品牌的大公司还是小公司，都不能疏忽防范，对还没见到实车就要求付款的要特别小心；
2. 最好选择“先看车，再付款”的商家购车；
3. 对是否事故车、何种车型等问题有特别要求的，不能只听业务员口头承诺，应该在签订合同时写明约定；
4. 签订合同时，不能只听业务员口头承诺，要仔细查看合同细则，因为条款中可能存在对消费者不利的约定；
5. 对于押金退还的约定，要多加注意，作出特别明确的书面约定，以防出了问题各有解释，退押金难；
6. 在购车前要全面了解该车信息，销售挂出的车辆信息是有限的，可以通过4S店、保险公司等机构核实车辆登记、里程等更多信息，以免权益受到侵害。

老太太美发店做按摩 结果被按伤住进医院

本报讯(记者 毛雷君) 现在有不少人喜欢去接受按摩和推拿，用来缓解身体的疲惫，但是如果没有顾及自身状况和操作不当，就会引发重大问题。近日，海曙区的一起消费纠纷就给大家提了个醒。

前段时间，家住海曙区的徐老太太和朋友一起到家门口的理发店，在店内美容部小姑娘的劝说下接受了背部按摩服务。谁知当天晚上腰部开始疼痛，第二天更是开始发高烧，连续四天高烧不退。后经医院诊断，徐老太太因为腰椎间盘骨水肿压迫神经造成疼痛以及高烧等情况。徐老太太只能住院进行腰椎间盘抽吸手术，可情况并不理想，据医生估计后期还需要二次手术治疗。

没想到一次在美容店的普通按摩，竟然把自己“按”进了手术室。不仅给自己带来生理上的痛苦和精神上的痛苦，并且给家人的生活带来了严重的影响，徐老太太追悔莫及，向12315进行了投诉。

海曙区市场监管局12315工作人员接诉后，立即组织双方进行现场调解。美发店负责人一直坚称老太太自身存在腰椎间盘退行性病变，推拿不是主要责任，但其无法提供充足的依据，而且给徐老太太按摩的小姑娘也无法提供专业的按摩资质证书。

在事实面前，最终该美发店表示愿意承担主要责任，赔偿徐老太太医药费、护理费、交通费、后续手术费及营养费等共计4万元，另退回办理的消费卡内余额4000元。

近年来，因为推拿按摩出现意外伤害的情况时有发生，在此海曙市场监管局温馨提醒：需要进行推拿保健的朋友尽量到正规医疗机构诊疗，推拿前要了解对方资质并告知本人身体情况。如果本身有严重骨质疏松、皮肤病、深静脉血栓、开放性软组织损伤、严重的心脑血管病症等问题，不宜进行推拿。

基金一览

投资有风险 入市须谨慎

华泰柏瑞510300成交额放量居首

12月23日，沪深300ETF期权与沪深300指数期权正式推出，标志着中国衍生品市场自此进入了多品种、多标的的立体化金融衍生品时代。当日上交所期权标的——华泰柏瑞沪深300ETF(代码：510300)交投活跃，单日成交金额达17.88亿元，居A股ETF首位。

对此，华泰柏瑞指数投资部总监、沪深300ETF基金经理柳军表示：此次沪深300ETF期权上市，标志着多元化的资本

市场新时代的到来，对期权市场具有重要意义。据悉，华泰柏瑞沪深300ETF最新规模超过370亿元，是市场上交投活跃的300ETF，今年以来日均成交金额近13亿元。

柳军同时表示，随着沪深300ETF期权的推出，A股市场无论从长期资金入市、风险控制、定价效率、产品创新等方面都会有显著改善，资本市场给予投资者的获得感有望大大提升。

黄杰

杭州点0571-88723799	广西大学秦晨懿遗失三方协议，学号1401160120，声明作废	杭州格艾互娱网络科技有限公司遗失杭州市市场监督管理局钱塘新区分局2019年04月11日核发的营业执照正副本，统一社会信用代码91330104MA2AXJJU8R；公章，财务专用章，法人章(张文博)各一枚，声明作废	王可遗失普通话证，证号1419032002223，声明作废	日照市岚山区帝诚广告有限公司遗失营业执照正副本，注册号是：371103200011067；税务登记证正副本，税号371103073010867；组织机构代码证正副本，组织机构代码证正副本，代码073010867；及公章，财务专用章，法人章(李磊)各一枚，声明作废
	张越遗失山东工程职业技术学院大学生证，学号：190303030313，声明作废	王永青遗失山东工程职业技术学院大学生证，学号：190303030347，声明作废	杭州锦乐工贸有限公司遗失杭州市工商行政管理局西湖分局2006年11月16日核发的统一社会信用代码为91330106793683226P的营业执照正副本，公章、法人章、财务章各一枚，法人朱晨东，声明作废	日照市伟锐捷医疗设备有限公司遗失营业执照正副本，注册号是：371123200021362；税务登记证正副本，税号371102334509149；组织机构代码证正副本，及公章，财务专用章，法人章(赵中伟)各一枚，声明作废
	刘东旭遗失湖南大学研究生学生证，学号S1802W0244，声明作废	杭州管村花边有限公司减资公告 经本公司股东会决议决定：本公司注册资本从200万元减至100万元。请债权人自接到本公司书面通知之日起三十日内，未接到通知的自本公告之日起四十五日内，有权要求本公司清偿债务或者提供相应的担保。逾期不提出的视为没有提出要求。特此公告	杭州旭车汽车服务有限公司减资公告 经本公司股东会决议决定：本公司注册资本从500万元减至200万元。请债权人自接到本公司书面通知之日起三十日内，未接到通知的自本公告之日起四十五日内，有权要求本公司清偿债务或者提供相应的担保。逾期不提出的视为没有提出要求。特此公告	杭州漫图摄影有限公司(税号：913301015832427993)不慎遗失浙江增值税普通发票，发票号码：33531103、33531102、33531101、34239345、34239344，特此声明
	本人余宗保购买的嘉善新西塘孔雀城翰峰悦府5-1-1803号房收据不慎丢失，收据编号：NO.010-0068625金额：57500元整，特此声明作废	嘉兴亦捷新能源科技有限公司，纳税人识别号：91330402MA28A3449K，遗失增值税专用发票一份，发票代码3300184130；发票号码33396789，声明作废		