

塘下一季度受理消费投诉88件,汽车消费投诉占大头 晒一晒车辆买卖纠纷案例,为您提供参考

■见习记者 张洵煜 通讯员 郑蓓蕾

近日,记者从市市场监督管理局塘下分局获悉,2015年一季度该分局共受理消费投诉88件,其中汽车消费投诉39件,占44.3%,成为一季度消费投诉的重点。对此现象,塘下分局负责人分析,随着市民生活水平的提升,购买汽车的人增多,加上塘下汽车销售公司多,由此产生的消费问题也多。该分局接下来将结合辖区汽车销售行业特点,开展新《消费者权益保护法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等宣传和培训工作,并加强汽车配件抽检工作。

汽车消费纠纷有哪些?遇到汽车消费纠纷,我们该怎么做?记者整理几个典型案例,供读者参考。



A [案例回放]

今年1月,消费者陈先生向塘下某汽车销售公司订购了一辆奔驰汽车。付过定金,汽车到货后,陈先生对汽车颜色不满意,要求更换颜色。店方当时同意更换,但陈先生来提车时,却要求他加价1万元,理由是更换的车色价格比原先贵。陈先生认为签订的合同中并未提及加价提车事项,店方此举违反了合同,决定放弃购买,并要求店方退还定金,但被店方拒绝。陈先生遂致电12315投诉。

[处理结果]

了解基本情况后,塘下分局调解员立即通知双方当事人面谈调解,在仔细查看购买合同后,发现确实没有说明加价提车的情况。该分局工作人员告诉店方,未在合同中说明却要求加价提车违反相关法规。最后,双方达成协议,店方同意退还定金,双方撤销购买合同,该纠纷得到解决。

B [案例回放]

2月初,消费者李女士在塘下某汽车销售公司购买了一辆铃木汽车,签订购买合同后,店方称汽车合格证丢失,承诺给予一定赔偿,但直至3月初仍未兑现承诺,李女士遂投诉至塘下分局。

[处理结果]

经工作人员调查,店方因贷款问题将汽车合格证放置银行抵押。塘下分局遂通知双方当事人面谈调解,告诉店方汽车合格证为汽车上户必须凭证,不得私留。经调解,店方向李女士赔偿600元现金,李女士对此结果表示满意。

C [案例回放]

2月份,投诉方在上戴村某二手车店购买了一辆二手车,当时他付了定金5000元,试驾一天后,决定不买,要求店主退回定金。店主则表示,因该车被试驾一天,无法立

[处理结果]

经了解,投诉方认为车子有质量问题要求退定金,但投诉方提供不了证据证明车子有问题,二手车店主认为投诉方违反合同,后来经协商,二手车店主按照投诉方要求

D [案例回放]

3月份,投诉方在塘下某车行购买了一辆车,提车后没几天,发现车盖有掉漆现象,投诉方当即用手机拍照,以此作为证

[处理结果]

工作人员查看照片后,发现确有掉漆现象,但缺乏证据证明是提车前发生的。经工作人员

[调解员有话说]

调解员池波:

一方面,消费者在签订《汽车购销合同》时,要仔细看清厂家或经销商的各项售后服务承诺,仔细确定合同中的定金事项。另一方面,起初双方已达成口头协议,一致同意可换车色,但口头协议毕竟口说无凭,还是应签署书面协议以更好地保障双方权益,避免不必要的纠纷。

[调解员有话说]

调解员陈军:

消费者在购车时一定要注意各种凭证是否齐全,以免将来维权时无据可依。汽车合格证是汽车的重要凭证,也是汽车上户时必备的证件。即使店方提出给予赔偿,消费者也应坚持索要。另外,还应索要购车发票、三包服务卡、车辆使用说明书和其他文件或附件。

[调解员有话说]

调解员黄寿教:

消费者在购买汽车前,应事先考虑清楚,要买什么价位、什么类型的车,理性消费。另外,二手车购买程序相对简单,购车前,消费者应详细了解销售商的经营资质,在购车时要求对方签订书面合同,以在必要时维护自身的合法权益。

[调解员有话说]

调解员戴汝:

如果投诉者有证据证明掉漆是提车前发生的事,车行则担全责,需作出赔偿。但若无证据予以证明,只能尽量从维护消费者权益的角度去调解。这也提醒消费者提车时要仔细检查车辆,对其重要部件的性能、外观、配置等逐项验收。

R 民生问答

一租客在楼顶烧菜

网友:塘下镇上戴村兴华路一间出租房内,租客每天中午都在五楼楼顶烧菜,存在安全隐患。

鲍田办事处回复:接到举报后,我办事处户管员立即到现场调查。经了解,该出租房为五层楼房,已用砖墙实体隔断,并配备有灭火器、逃生绳、应急灯等设施,厨房已统一集中在2楼,但发现有一户出租房租客仍在五楼烧菜,现已督促当事人整改。

塘川北街与国泰路交叉路口可否设置红绿灯?

网友:塘下镇前庄村塘川街往花园村方向(罗凤大酒店过一座桥下来约200米处)有一个路口经常发生交通事故,建议在此处设置红绿灯,望考虑采纳。

塘下镇城市综合执法中心回复:来电人所反映地点属国泰路与塘川北街交叉路口,由于国泰路尚在建设中,因此目前暂未考虑设置红绿灯,待国泰路工程建设完毕,将会对该路口进行评估,决定是否设置红绿灯。

农田里有一违章建筑

网友:塘下镇西岙村警务室门口往东50米处的河边农田里,有一铁棚结构的违章建筑,占地面积约1亩。曾有人对此进行投诉,但该违章人一直未自行拆除。望立即调查处理。

场桥办事处回复:4月13日上午,执法部门到现场进行复查,发现该违章建筑业主已着手自行拆除,铁棚顶部也已拆下,下一步将督促整改到位。

岑头村一道路塌方

网友:塘下镇104国道岑头工业区1路岑头村往小南山村方向拐的道路,但一直未修复,请问何时可修复?

塘下办事处回复:该路属于村级道路。该路段代理公司已进行预算,预计一周左右可预算完毕,之后进入招投标阶段。

海安菜市场盼加强管理

网友:我是镇东村海安菜市场的一名摊主,之前菜市场管理员称没有摊位的商贩不能在菜场里面售卖,但是现在管理混乱,很多外面的菜农都在里面贩卖,扰乱秩序,望加强管理。

海安办事处回复:

(见习记者 张洵煜 整理)

**瑞安冠金口腔门诊部**
医保基层定点单位
(温5)医广【2015】第03-09-01号
地址:塘下镇塘下大道三华景苑1层西01室
咨询电话:0577-65352978