

【重磅活动】

时间:3月14日(星期日)下午 地点:万达广场2号门

本报“3·15消费者维权现场咨询”活动将在万达广场举行

# 周日,维权专家与您面对面

自本报“3·15”特别维权热线56111111和56161955开通后,不少市民打进本报热线,有的咨询生活中遇到的消费维权问题,有的则向我们诉苦:因维权问题得不到对方重视,结果拖成了顽疾,以至于长期没有处理结果。对于此类问题,记者第一时间与相关部门联系,争取尽快解决消费者在生活中遇到的困难。

如果有机会和一些专家面对面交谈,可能聊得更多,收获得更多。说不定,专家还会现场传授些维权的“妙招”给您。

3月14日(星期日)下午,本报将在万达广场2号门举办“3·15消费者维权现场咨询”活动,届时将邀请工商部门、消保委、律师、水电气相关部门等专家与消费者面对面交流,让专家给您支支招,如何才能更好地维护自己的合法权益。

根据这几天专门接“3·15”特别维权热线的记者反馈,市民咨询和投诉的内容主要包括“家电建材维权”、“房产家装维权”、“汽车维权”、“美容美发洗浴场所等服务性消费维权”、“旅游维权”、“食品维权”和“电视网络购物”等等。其中,“美容美发洗浴场所等服务性消费维权”最多。记者把这几天处理过的一些案例综合起来比较发现,案例存在一定的相似性,主要表现在消费者的消费卡还没用完,不少服务场所的老板就消失了。无论是有意还是无意,都会给消费者带来一定的烦恼。在相关部门的配合下,本报将尽快帮消费者解决问题,或者尽可能降低消费者的损失。

此外,记者还发现,本报维权热线接到的投诉中,“家电建材维权”、“食品维权”和“电视网络购物”等维权案例也比往年有所增加。

□记者 蒋振凤

【案例教学】

今天的案例,都跟车有关。

朱先生把爱车借给朋友,没想到朋友骗走了他的车辆登记证和身份证,把车卖了;姚先生也很“受伤”,开了7年的“本田雅阁”,直到去年才发现是个冒牌货。

在去年浙江省受理的消费申诉中,汽车申诉居高不下,共受理了2164件,比上年增长14.43%。这一方面说明买车的人越来越多,一方面也提醒消费者,买车时不能听信销售人员的夸大介绍,一定要货比三家。一些厂商和维修商,你们是否也该视质量为生命,别再忽悠消费者了。

像朱先生的这种遭遇,如果小心一些,其实还是可以避免的。

●最神不知鬼不觉的转卖

## 借给朋友的车,被转卖过户了

教训:一定要保管好车辆登记证和本人身份证

事情经过:借车、骗证,朋友将车子当掉转卖了

象山县西周镇的朱先生怎么也没想到,只是把车子借给朋友,朋友居然神不知鬼不觉地把车子转卖过户给了别人。事发后,朱先生才发现原来朋友说出交通事故,需要车辆登记证和身份证都是借口。

2009年6月11日那天,朱先生忽然接到邻村何某的电话,说要借他的桑塔纳轿车开一下。两小时后朱先生打电话催何某还车,何某说在丹城步行街玩,后来又打何某电话他干脆不接了。

在每天打电话催不回车子后,第8天,朱先生到丹城派出所报了案。民警打通了何某电话,何某说第二天还车,但第二天朱先生接到何某电话说,他在象山徐镇出车祸了,车子被扣在了大徐交警中队。

过了半个月,何某表示交警还在处理事故,并以警方要查车辆性质为由,向朱先生拿车辆登记证。一星期后,朱先生碰到何某,何某说事故还在处理,并向朱先生借身份证,说想去上网,自己身份证没带。朱先生把身份证也给了他。

朱先生意识到自己被骗是在三个月后。9月22日,从外地回到象山的朱先生打不通何某电话,于是向交警中队询问有没有浙BFM203的桑塔纳轿车发生车祸的事,结果



朱先生的购车发票复印件和保险证明

得知该车辆根本没有发生车祸。

朱先生这下紧张起来,先后跑到丹城派出所和自己住所所在地西周派出所报案。西周派出所民警查询后告诉他:“你的车子已经被过户了!”

“车子被过户了?这怎么可能,我一点也不知道啊!”朱先生大为吃惊。在进一步调查下,朱先生发现自己的车子是通过二手车中介转卖掉的。中介告诉他车子是丹城一家典当铺委托卖掉的。

受理此案的西周派出所民警表示,鉴于此事系双方当事人曾有的经济纠纷所引起,会在详细调查此事后再作处理。

解答疑惑:车主不到场车辆能过户吗?

车主没有到场,车子能被过户吗?

朱先生以为这是不可能的事。但事实上,只要有了车主的身份证和车辆登记证,车主不一定要在场,车辆都能过户。也因此,一些缺少防范意识的车主惹上类似的麻烦。

记者从宁波市旧机动车辆交易中心了解到,近几年随着车辆的猛增,二手车市场也越来越活跃。他们在车辆交易中,只要有车主身份证、车辆登记证,车主不一定要到场,只要填写一张委托书就可以申报过户。

交易市场的一位工作人员也坦承,他们只是形式上的审查,比如车主委托书代签名字,工作人员很难查得出,甚至有的以假证件蒙混,有时候很难分辨真伪。

宁波市车辆管理所民警告诉记者,交易市场完成车辆交易后,新车主只要拿着交易发票,再凭车辆登记证、行驶证就可以过户。“并不需要一定见到原车主才行,从2004年以后,公安局相关文件就开始有相关规定,也是出于便民。”

总结教训:三条忠告请牢记

车主应该怎样做好防范工作?车管所民警给出了三条忠告:

- 1、车主应该保管好车辆登记证,这个证件相当于房子的产权证,不能随便借给别人。
- 2、车辆登记证和身份证不要放置在车内,因为一旦车子被盗,不法分子很容易过户。
- 3、一旦发现车子被盗或者借走不还应该及时报警,因为警方一立案,就会与车管所信息联系,车子将无法被过户。也可以凭派出所报案证明到车管所反映,以求配合,妥善处理。

记者 陈善君 马佳丽 摄影 陈善君

●消费维权法律在线

## 珍珠项链 没几天就褪色了

消费者问:上周,我在饰品店买了串珍珠项链。戴了没几天,珍珠项链就开始褪色了。我怀疑珍珠项链质量有问题,就找店家退货。店家非但没给我退货,还说是我佩戴不当引起的。虽然项链不贵,但我一想起这事儿就很恼火,想咨询有什么办法可以维权?

宁波市工商局12315工作人员:从今年3月15日开始,《浙江省珍珠及珍珠饰品“三包”暂行办法》(以下简称《办法》)将开始实施,以后消费者买到“问题珍珠”,均可根据此《办法》向商家讨说法。

《办法》规定,消费者购买珍珠及珍珠饰品自销售之日起十日内发生以下质量问题,消费者可以选择免费修理、更换或退货。除了褪色,如果珍珠或珍珠饰品出现下列情况,也可以根据《办法》维权:直径尺寸与标识或销售凭证不符的;实际为淡水珍珠或海水珍珠与标识或销售凭证不符的;实际为天然本色珠或染色珠与标识或销售凭证不符的;珍珠项链串线断裂的;珍珠项链扣损坏或严重褪色的;珍珠吊坠、戒指、耳坠的装配件与珍珠连接不牢固发生脱离而影响使用的;珍珠打孔有贯穿裂缝或存在明显破缺损口等。

另外,建议这位消费者向消费者权益保护委员会或浙江省珍珠行业协会申请调解。 记者 王博

维权热线:56111111;56161955  
维权QQ群:70955528  
维权邮箱:jinbaoweiquan@163.com

●消保委活动

## 3·15维权律师团 首度亮相

即日起可拨热线 87294018免费咨询

他们中,有的精通房产、物业法律法规,有的擅长消费品和服务方面的民事纠纷处理,还有的深谙农村消费维权之道……昨天,宁波市消费者权益保护委员会3·15维权律师团首度亮相,吴宗建、郑三琪、娄静静、徐平华四位律师将开通服务热线并设立电子邮箱,免费接受消费者的咨询。

3·15维权律师团将于即日起至3月14日开通免费服务热线87294018,安排专人值班接受消费者的咨询,同时为方便消费者咨询,律师团还设立电子邮箱nbzjw3@126.com,并在24小时内回复。对农村消费者,律师团将上门服务和服务社区上门服务提供法律咨询,为市民服务。 通讯员 葛荣国 记者 俞林凤

●最不可思议的冒牌货

## 最倒霉的消费者 汽车也买到了假的

昨天,浙江省工商局发布了《2009年浙江省消费申诉评析报告》。报告显示,汽车投诉成为去年全省维权的最大热点,手机、饮料、计算机、电信服务等分列第二、第三、第四、第五位。

在汽车投诉中,最倒霉的消费者应该是湖州的姚先生了。因为去年他才知道,开了7年的“本田雅阁”居然是个冒牌货。

姚先生得知真相要缘于妻子的一场车祸。2008年1月,姚的妻子在开这辆车时发生了交通事故,人和车受伤都很严重。于是,姚先生打算把这辆2002年买的原价26万元的车卖掉。在联系好买主后,姚先生去湖州市车管所办理过户手续时,被告知该车的出厂合格证是假的,所以该车无法办理过户手续。

于是,姚先生找上了当初卖车给他的湖州东洲汽车销售有限公司,但遭到了回避。无奈之下,姚先生在去年7月向当地消保委投诉。

但东洲公司负责人范先生也觉得很冤枉,因为他实在不知道问题出在哪个环节上,从某种意义上来说,他也是受害者。但本着“谁销售、谁负责”的原则,在湖州市消保委的积极调解下,姚先生最后获得东洲公司赔偿款11万元整。

在去年全省受理的消费申诉中,汽车申诉居高不下,共受理了2164件,比上年增长14.43%。不少消费者由于汽车质量问题、售后服务不到位、维修质量没有保障、新车车内污染问题等状况吃了大亏。

浙江省工商分析,汽车质量问题申诉中,发动机、变速器、刹车系统等核心部件存在的问题申诉占申诉总数的二分之一以上。其中主要有发动机渗油、变速器异响、刹车失灵等;另外汽车音箱出现问题的申诉也比较多。

投诉量上升的原因主要是居民消费水平日益提高,购买汽车的数量增加。其次,有很多消费者对汽车零部件、结构等不太了解,购车时往往只听从销售人员的介绍,而销售者很多都是为了提高销售量,夸大汽车的性能和质量,欺骗消费者。再有,部分厂家为了提高生产量,往往忽视汽车质量。而维修人员素质低,修理厂的设备差,是“返修率”高的一个重要原因。

通讯员 吕律 记者 徐佳菁