

# 汽车消费纠纷成热点,预付式消费需谨慎

**新快报讯** 3月17日,记者从12345热线了解到,汽车消费纠纷算得上该热线市民投诉的热点问题,而关于预付式消费的投诉也不少。

## 提车临时加价投诉多

数据显示,今年以来,12345热线受理汽车消费诉求1342件,占消费监管类诉求6.5%。市民的诉求主要聚焦在商家服务过失(258件)、拒绝退还定金(171件)、不按约定或合同履行(160件)等问题。汽车消费服务诉求量前三的镇街分别是寮步、南城和虎门。其中,有63位市民投诉商家违约问题,如商家未按约定时间提供车辆、提车临时加价、商家违约时拒不退还定金等;有

36位市民投诉汽车质量问题多,大部分集中在汽车零部件上,如发动机、变速箱等主要部件屡现故障;有21位市民投诉售后服务不到位,如保修期内4S店拒绝免费维修等。市民主要诉求包括退款赔偿、履行合同提供车辆、履行三包义务等。

## 预付式消费投诉量明显增加

预付式消费因市场覆盖面广、进入门槛低、流动性大、资金监管难,一直是投诉热点,再加上疫情冲击,预付式消费相关投诉明显增加。

12345热线统计的数据显示,今年以来,12345热线受理预付式消费纠纷诉求1095件,占消费监管类诉求5.3%。其中生

活服务(419件)、文化娱乐体育服务(361件)、销售服务(194件)等问题突出。预付式消费诉求量前三的镇街分别是东城、南城和虎门,诉求量前三的行业分别是美容美发、健身游泳、汽车服务。

市民王女士反映,其在南城某美容院花费7000元办理美容卡,还有5次余额未使用,因美容院转让,市民要求退还卡内余额,却遭原经营者拒绝。另外,有17名市民投诉在东莞市某汽车服务有限公司办理会员卡,因自助洗车机设备关闭,市民无法联系商家及使用卡内余额。

## 停车收费成投诉热点

今年以来,12345热线受理停车监

管诉求也不少,有1141件,占消费监管类诉求5.5%。

广大市民在停车监管方面的诉求主要集中在咨询停车收费(603件)、未做好价格公示(168件)、未按价格公示收取停车费(107件)等问题。停车监管诉求量前三的镇街分别是南城、东城和长安。

其中,91位市民投诉村内设置关卡进行停车收费,质疑收费标准依据;39位市民投诉小区停车场擅自提高停车费,未与业主沟通商榷,质疑合理性;39位市民投诉道路停车未按规定做好价格公示收取停车费、价格过高或对停车时长有异议。

(田晓霞)

## 松山湖首个“护苗成长”消防安全训练营正式启动

**新快报讯** 记者杨英杰报道 3月16日下午,松山湖首个“护苗成长”消防安全训练营在松山湖幸福花园阳光雨党群服务中心正式启动。

“护苗成长”消防安全训练营将依托基层党群服务中心搭建消防宣传阵地,以三大功能特色为内容,为园区构建形式多样、内容丰富的消防“第二课堂”。活动现场设置了消防安全小课堂、消防微体验、绘制家庭疏散逃生示意图、DIY消防元素T恤衫、完成消防安全拼图等多个环节。

活动中,全体师生、家长通过现场倾听、实地参观、亲身体验等多种方式更直观、更全面地了解各种消防器材和消防安全知识,在小朋友中树立起“学消防,懂消防、用消防”的观念,从而达到“教育一个学生,带动一个家庭,影响整个社会”的效果。



## 购买家具材质货不对板,协商退货却遭拒

**新快报讯** 记者杨英杰报道 想买实木家具却买到了中纤板,与商家协商退货不成,东莞徐女士将商家告上法庭,要求退货退款并诉求三倍赔偿。样品不退换的约定能否成为商家拒绝退赔的原因?东莞市中级人民法院以案说法,教你举起法律武器捍卫自己的权益。

### 购买近6万元家具半数货不对板

因为家庭装修,徐女士于2018年12月7日在品某公司选购了一批家具,共计58988元。徐女士想添置的是实木家具,购买前曾就家具材质多次向品某公司确认,均被告知为实木家具。不料,2019年5月20日,徐女士发现这批家具中有一部分不是实木家具,包括两个书柜、一个酒柜、一张床、一个床头柜和一个三门衣柜。这批家具涉及的金额为32290元。

徐女士向商家提出质疑,刚开始商家还说这是实木的,后来又说家具边框为实木,其余为中纤板。于是徐女士要求退货,但被拒绝了。

为了维护自己的权益,徐女士以品某公司欺诈为由诉至法院,要求就涉及

的金额退一赔三。

### 法院判决: 支持退一赔三

徐女士提供了双方的聊天记录予以证明。其中徐女士提到:“我当时还拿了你店里定制的多层实木板问过你,得到肯定我才买,你不能把我的信任放在地上踩吧。”而被告则回应:“……关于材质的传达是我错了,再次和您说声对不起……”

对此,品某公司辩称,双方在销售单中约定样品不退换,徐女士是接受了该条款的,而且徐女士多次到店看过实物,已方也不曾向徐女士承诺过其购买的所有家具均是实木家具,已方不存在欺诈。

一审法院采信了徐女士的举证,认为在徐女士明确需要购买实木家具的情况下,品某公司作为经营者在明知案涉家具材质包括中纤板的情况下并未如实、全面告知徐女士,可以认定品某公司在徐女士购买案涉家具时具有故意隐瞒其所售商品的真实材料信息的行为,已构成欺诈。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条、第五

十五条,故判决徐女士向品某公司返还案涉家具,品某公司“退一赔三”,向徐女士支付三倍货款的赔偿金96870元。

品某公司不服一审判决,认为不存在欺诈行为,提起上诉。

东莞中院经审理认为品某公司上诉理由不成立,驳回上诉,维持原判。

### 法官说法: 故意不作为也构成欺诈

所谓欺诈是指一方当事人故意告知对方虚假情况,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人作出错误意思表示的行为。欺诈可以是积极作为,告知虚假情况;也可以是不作为,隐瞒真实情况。

法官提醒消费者:国家标准《木家具通用技术条件》严格规范了实木类家具、人造板家具、板木家具等定义。但是,实木家具的概念在家具行业中比较模糊,有一些商家在宣传时使用“纯实木家具”“环保实木家具”等不规范的提法,大打“实木”牌,导致消费者所购买的此“实木”非彼“实木”。为此,消费者在选购木家具时应留意其中的文字游戏,在购买时详细了解并书面约定家具的具体材质。

## 钓虾池水不慎入眼女子眼睛肿到睁不开

**新快报讯** 2月中旬,家住东莞的小欣(化名)带着一家大小去“网红”室内钓虾场钓虾,期间不慎被虾上钩时伴随的池水飞进了眼睛里,之后眼睛就开始又红又痒,大半个月跑了多家医院治疗仍不见起色,眼睛已经肿到睁不开,视力急剧下降。

### 钓虾池水入眼,导致细菌感染

“当时(眼睛)没有感觉明显不适,就揉了揉眼睛,以为过一阵子就会没事。”池水入眼后,小欣眼睛就开始又红又痒,忍不住用手去揉,后来眼睛渐渐肿起来,视力急剧下降。小欣前后跑了多家医院,折腾大半个月仍不见起色,“眼睛一天比一天严重,还看不清东西,每天都在恐惧和不安中度过”。

3月7日,小欣来到暨南大学附属东莞爱尔眼科医院,经过综合科叶主任一番详细检查发现,小欣右眼结膜明显充血,角膜损伤严重,伴随溃烂,视力明显下降。“来的时候,视力只有0.04,如再得不到控制,将引起角膜溃疡导致深层感染,甚至角膜穿孔,最后视功能丧失。”叶健章说。

### 医生提醒: 不明水源入眼,千万别“揉”

据叶主任介绍,“这个患者(眼睛)属于细菌感染,虾池里的水看着很干净,实际上存活着多种细菌、真菌等病原微生物,眼睛受到池水污染,不及时处理,容易引起感染……”经过治疗,一周后小欣眼睛状况明显好转,视力已经恢复至0.7,眼睛消肿能睁开,红痒状况也有所缓解,视力恢复。

医生提醒,生活中如遇到不明液体或其他异物入眼,绝不能揉眼睛。“这时候揉眼,可导致角结膜的划伤,甚者将异物嵌在角膜内,加重眼睛损伤,引起感染,重则可能引起角膜溃疡,影响视力。”

现场急救处理可用大量矿泉水或者蒸馏水等冲洗。叶健章补充说道,“切记不能用自来水冲洗眼睛,用自来水冲眼会增加眼部感染的风险。”

(田晓霞)