



新买的二手车 为何“人间蒸发”？

律师提醒：购买二手车切莫随意

株洲晚报融媒体中心/易楚瞳

“我的车停自家楼下，起床竟发现它消失不见；打电话报警，警察居然说是经济纠纷，这是为什么？”

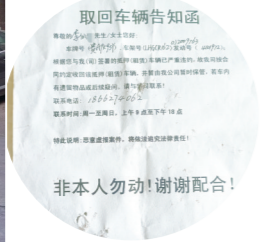
日前，家住天元区天台小区的刘先生致电 12345 热线，称自己疑似掉入骗子的圈套。



刘先生车辆在小区的停放位置。(株洲晚报记者 易楚瞳/摄)



▲刘先生的车于6月26日凌晨被拖走。(小区监控画面)



▲拖车公司留在原地的《取回车辆告知函》。(受访者/提供)

车停楼下，一夜消失不见

今年6月11日，经朋友牵线，刘先生在江西省萍乡市购买了一台牌照为贵A9K95Y的二手本田雅阁轿车。

“卖家跟我说，该车属于抵押车。虽然不能过户，但只要没人找麻烦，日常开起来还是没问题的。”刘先生认为，该车车况不错，只要不影响自己驾驶，无所谓不过户，故没有将卖家提示放在心上。

当天，刘先生花6万元与萍乡卖家签订《债权使用免责协议》(以下简称《协议》)并接受车辆。《协议》规定：“自2023年6月11日，该债权物交付刘先生使用，卖家交付钥匙一把，行驶证一本；接收后，该债权车辆由接收人保管并承担丢失、盗抢、损毁等风险”。

“车我拖走，不服就报警”

此后，刘先生电话联系萍乡方面卖家。卖家称，他也是花钱从他人手中收购来的车，他与刘先生签订《协议》，也完成了合同交付，不存在欺骗和赔付一说。

随后，卖家也承认，消费者购买抵押车时确实存在风险，但这也是“周瑜打黄盖，一个愿打一个愿挨”。刘先生的车内可能安装了拖车公司GPS系统，对方才根据定位拖走了车辆。

律师：建议法院处理

在本次事件中，存在几个争议问题。如果原车主将车辆抵押在金融公司，而卖家明知没到抵押日期就将车出售，是否合法？刘先生下一步又应该怎样维权呢？

湖南诚一律师事务所律师杨洁表示，“抵押车来路不明、办不了过户登记，贪图便宜购买有权利瑕疵的抵押车，是有风险的。如果原车主(抵押人)无力按时还款，抵押车有可能被相关权利人收回”。她建议刘先生通过法院诉讼解决此事，同时提醒消费者谨慎购买抵押车辆。

“若购买二手车应通过正规渠道，仔细检查车辆手续是否齐全，看清购车合同条款，购买后及时办理过户手续，确保二

“车子买回来，前后在维修店做漆、保养近一周，我拿到手还没开热乎，大早上起床就不见了。”心急如焚的刘先生立马查找小区物业监控记录，并拨通报警电话。

小区监控显示，6月26日0时18分，一台皮卡车拖着刘先生车驶出小区的南门岗岗。

值班门卫唐师傅介绍，那天夜间巡逻时，他即发现有三、四个人在捣鼓业主车辆；他上前询问，对方随之回应在修车，他就放松了警惕。

小区物业负责人表示，门岗值守人员确实存在疏忽，但业主与物业签订合同内容中并未涉及车辆管理事项。

气愤不已的刘先生拨通拖车方电话，索要车辆。拖车工作人员则表示，该车原车主李某与其贵州金融公司发生债务关系，将车辆质押给公司，目前李某严重违约，故该车按约应暂由该公司收回保管。

刘先生认为，“这根本就是一个‘连环套’！我买的车，你们凭什么能随便拖走？”而该工作人员则回复，刘先生若是不服，“那就报警吧。”

手车交易合法合规。若明知系抵押车仍购买时，建议签订书面购车合同，明确约定双方权利、义务，以及车辆被抵押权人收回时的违约责任问题，避免车财两空。”杨洁说。

对此，从事二手车行业10余年的某车行老板廖先生说，买卖二手车，一定要过户，不能过户的车再便宜都不要买。因为你永远不知道，接下来会发生什么。对于刘先生的遭遇，他认为，可以通过法律手段追回一定的损失。卖家明知车有问题，故意出售，肯定要付一定的责任。如果公安侦查到卖家与拖车方是串通的，那就是涉嫌诈骗了。

“多对一”结对帮扶 独居老人不再孤单

本报讯(株洲晚报融媒体中心/刘平) 11月22日上午，荷塘区宋家桥街道四三〇社区朝阳村小区，小区党员和志愿者来到独居老人单辉明家中探望，陪老人拉家常，并帮忙做家务、搞卫生。

单辉明年过八旬，其老伴于今年1月份去世。朝阳村小区党支部将其作为结对帮扶对象。11月21日，单辉明从医院出院回到家中，小区党支部得知情况后，组织党员和志愿者开展走访慰问。

明照街道：分路口“就业集市”启用

本报讯(株洲晚报融媒体中心/旷昆红 通讯员/侯范华) “没想到，现在赶集也可以找工作，你们真是把岗位送到我们家门口啦！”荷塘区明照街道皇皇村村民汤师傅手中拎着刚买的肉在“人才摊位”前高兴地说。11月22日，明照街道就业集市服务点启用，多家企业在此“摆摊设点”，在集市开展现场招聘。

据悉，当天正值明照街道传统的赶集日，在集市的人流带动下，现场热闹非凡。各用人单位提供了适合农村剩余劳动力的普工、物流配送、保安保洁等多个岗位，吸引了众多前来赶集的村民驻足浏览。“这个临时岗位是日结工资吗？”“这个岗位能买五险一金吗？”……当天，明照街道还设置了政策宣传咨询台，方便更多老乡们了解招聘信息、人才政策、社保参保以及各类就业创业政策等，为求职者求职创造更便利的条件。

服务湘商回归 “资产超市”上线“湘易办”App

本报讯(株洲晚报融媒体中心/易楚瞳 通讯员/唐海) 土地、厂房、商铺基本信息一目了然，住宅、写字楼公寓平面图一览无余。近日，我市国投集团研发的“资产超市”与“湘易办”App成功对接。

“湘易办”不仅优化了界面，还汇总分类了“株洲老字号”“地理标志”“专精特新”“小巨人”等众多行业信息。市民手机进入“湘易办”App“企业服务专区”，选择“营商地图”对话框并勾选“株洲市”，即可进入“资产超市”界面。

“该功能的开发将为湘商回归和创业指导做好‘指路’服务。企业根据自身行业特色一键物色可落地资源，即可减少前期市场调研成本。其中，App‘地理标志’一栏集存了全市农

产品特色目录与地理位置信息，食品加工企业就近取材，一则可减少当地运输成本，二来也延伸了当地产品产业链条，形成产、制、销一条龙“食物链”。”行政审批服务局有关负责人说。

今年，“资产超市”陆续集成360°全景VR看资产、积分商城、金融支持、贷款计算器等创新特色应用，录入国有资产、市场资产(第三方机构、中介、个人资产)，致力成为我市“资源库”和“信息库”。

株洲国投恒通公司负责人表示，作为全省第一家“资产超市”，该程序将力争2025年用户数突破300万，通过平台盘活盘活资产超过50亿元，为株洲市“三资”清理盘活工作提供重要数智支持，成为省内资产盘活的一流品牌和重要支撑平台。

以次充好、小病大修、坐地起价……你遇到过这样的家政服务吗？

株洲晚报融媒体中心/谢嘉

“网上找了家开锁公司，电话里称维修费80元，结果上门却花了420元。”昨日，株洲市民陈女士跟记者“吐槽”，维修师傅以门锁难打开为由，在没有告知情况下，擅自拆除门锁，层层收费，她认为这样很不合理，无奈门锁已换，只能付款。

疏通下水道、家电维修、开锁等是很多家庭在日常生活都会需要的服务，但家政服务行业一些以次充好、巧立名目、小病大修、坐地起价等行为时有发生，不少人都遭遇过“马桶刺客”“家电刺客”。

1 事件 找人开锁，却被对方一步步加价

事情发生在11月20日，家住天元区山水洲城的陈女士，因大门无法打开，于是通过某外卖平台，找到一家同城服务，通过提交订单，支付了30元上门费用。

“后面开锁师傅上门，说开防盗门需要80元。”陈女士说，因为着急进屋，所以她同意支付80元费用。没想到，对方检查后却说锁芯坏了，需要额外支付30元才能撬开门。开锁师傅一边撬门，一边告诉陈女士：需要更换锁芯，便宜的有280元，贵的380元。

当时，陈女士心里认为价格过高，自己可能被忽悠了。随后，她提出“不换锁芯”，但开锁师傅一直劝她加钱，并且停下了手头的工作，抱着“尽快解决问题”的心态，陈女士最终答应了。在完成一切之后，总共支付费用420元。事后，陈女士越想越不对劲：自己已经更换了锁芯，为什么还要支付开锁和撬门的费用呢。同时，她在网上购物平台搜了一下同品牌锁，全套不到90元。

昨日，记者试图致电开锁师傅进行询问，但对方的手机号一直无法接通。随后，记者联系了相关电商平台，对方表示收费都是明码标价，开锁和撬门的费用是额外收费的。

290元换的水管第二天就漏水，维修师傅不仅推卸责任，最后还拒接电话；换个灯泡，十来分钟竟然收费222元，收费标准成谜；维修空调加了1500元冷媒却未解决问题，质保半年的承诺不予兑现……在“黑猫投诉”平台搜索“家政维修”“疏通下水”“开锁”关键词，得到4000多条投诉内容，小病大修、坐地起价等问题饱受消费者诟病。

2 调查 家政市场鱼龙混杂，隐藏众多“猫腻”

安装电器“偷梁换柱”、修理过程中不断加价……记者通过12345政务服务便民热线了解到，不少株洲市民也遭遇过类似的家政服务“陷阱”。

“如果只是贵也就算了，毕竟是急用，但就怕有时候花了大价钱却还是修不好。”市民刘先生在网上联系了一名洗衣机维修师傅，维修过程中，维修师傅未经允许，将一个零件拆了下来，称更换零件需要150元，拆卸还要收50元，而师傅上门的60元费用是另外算的。让刘先生气愤的是，师傅走后没两天，他发现洗衣机的故障依旧存在，打电话给维修师傅，对方回复说“其他配件也需要更换”，听到刘先生不愿意更换后，就开始推荐他手上购买新洗衣机。

记者发现，被投诉的家政服务问题具有一些共性：有的服务时故意夸大故障，把没必要换的零件换掉，甚至换新旧零件；有的第三方公司在网络平台投放广告，冒充厂家上门维修，但维修质量没有保证；还有的事先不提示可能发生的费用，维修时推销昂贵辅材，要求消费者支付上门费、开机费、检测费等此前未明示的费用。

昨日，记者在某网络平台上，找到一家家政服务公司，其业务范围包括维修冰箱、空调、热水器、暖气片、马桶等50多个团购项目。电话咨询后，对方称“维修师傅都能修”。通过了解，维修费用一般由师傅口头报价，包括上门费、手工费、材料费等；但实际上，因为是上门服务，材料费普遍高于市场平均水平，有时维修费用比当初的报价高出一大截。

3 声音 严入严管，治住家政维修乱象

“家政服务行业也可以‘持证上岗’。”采访中，有市民建议进一步扩大“家门口”的家政服务行业的有效供给和优质供给，可以探索推广家政人员上门服务证，探索在新建小区规划建设家政服务等社区服务点、发展嵌入式社区家政服务网点等。

有律师表示，根据商务部《家电维修服务行业管理办法》，各种家政维修服务都应当明码标价，消费者在平台上咨询时，最好找当地有固定经营场所的正规公司，在维修人员上门前，明确约定维修内容、维修价格范围以及维修后的效果，防止发生争议，同时保存好咨询内容，以备后续维权使用。

家政维修“刺客”行为是消费者权益保护法《家电维修服务行业管理办法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规明令禁止、市场监管部门重点打击的。律师称，要从根本上解决市场乱象，除了消费者要增强维权意识外，市场监管部门要加强行业监管，督促行业自律，重拳打击违规行为，维护市场秩序。此外，网络平台也应承担起责任，建立完备的入驻企业资质审核机制，完善用户反馈、举报、回访机制，及时发现清除虚假信息。

对老百姓而言，家政服务小事不小。“希望行政部门和网络平台能严入严管，别让我们再凭运气消费。”市民刘先生说。

4 举措 多措并举规范家政维修市场

家政服务行业中暴露出的一些问题是由多重因素互相影响造成的，规范化、制度化、流程化的监管治理还存在薄弱环节。

据悉，商务部等有关部门也曾对家政服务市场作出相应规范，一些地方也出台相应条例予以规制。比如，北京市市场监管局出台规定，家电维修不明码标价最高可罚5000元；上海市开通热线特约维修服务，引入市场化专业维修公司和各区房屋应急维修中心，同时推动维修收费公开透明；福建泉州市推出17项措施促进家政服务业提质扩容，其中包括支持家政信用体系建设、支持家政服务标准化试点等。

针对部分家政服务人员技能不过关、服务意识较弱的现象，长沙职业技术学院校长祝磊认为，要加大家政领域从业人员的技能培训力度、职业学历力度，不断提升家政服务人员技能水平和职业道德素质，才能促进家政服务质量齐升。同时，职业院校和人社部门要在家政领域推动行业标准建设，研究制定相关职业能力等级制度，形成行业统一规范，促进不同类别、不同层次服务人员“持证上岗”，精准匹配不同用户群体需求。

日前，中消协发布《2023年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析》提示，数字化时代，消费者越来越依赖网络渠道获取售后服务信息，相关品牌方和家电维修平台应当及时适应这种变化，在官方网站等渠道对零部件费用和上门维修服务费价格进行公示，方便消费者查询，保障消费者知情权。消费者在选择家电维修公司时，也要多方查证，注意从其客服电话、公司名称等方面甄别是否为官方售后。



某平台上提供的开锁服务。记者 谢嘉供图

记者手记

“就当买了个教训！”这是消费者感觉上当受骗后，记者听到的较多的一句话。不少消费者因为没有保留相关证据、投诉维权耗时耗力等，遇到类似事件，只能自我安慰，或跟身边朋友“吐槽”一下。正是如此，这恰恰给了商家可乘之机，也与相关部门监管滞后、治理举措缺位等大有关联。

家政维修“刺客”行为，都是有法可依的明令禁止、市场监管部门重点打击的。但现实却是，纵然商家“刺客”了，也多是“高高举起，轻轻放下”。规范家政维修服务，不是单纯的行业监管课题，更是市场治理命题，必须增强针对性、精准性。一来要加强行业监管，督促行业自律的同时，重拳打击各种违法违规行，切实让无良商家吃点苦头、长点记性。二来，网络平台应承担起责任，建立完备的入驻企业资质审核机制，完善用户反馈、举报、回访机制，及时发现清除虚假信息，让“黑维修”无所遁形。

此外，消费者也应用好自身的“知情权”“自主选择权”“公平交易权”，加强自我保护，有力回击家政维修服务的违法违规行。

