

## “3·15 维权直通车”首场来电不断 这些问题您是否也遇到过?

### 所有问题都会答复处理;今天下午2:30—4:30举办第二场,欢迎拨打28829110参与

□ 记者 姚时美 刘玺 王娜/文 刘震/图

#### 汽车

##### 新车老出故障,怎么办?

张先生(189\*\*\*\*8880):今年1月份我买了一辆北汽的小车,才两个月,开车的时候发动机会突然熄火,已经维修了三次。车子质量明显有问题,每次找商家,最后的处理都是修车。

市市场监督管理局党组成员、副局长李学明:根据三包政策,在整车三包有效期内,因严重安全性能故障累计进行了2次修理,安全性能故障仍未排除;或者主要零部件因产品质量问题,累计更换总成2次后,仍不能正常使用的;或者同一总成或零部件因产品质量问题,更换2次后,仍不能正常使用的,销售商应当负责为消费者退货。汽车发动机属于主要零部件。根据三包新规,在三包有效期内,如果符合规定的退货条件、换货条件,消费者可以凭三包凭证、购车发票等办理退货或换货手续。

##### 这种情况下定金能退吗?

\*女士(173\*\*\*\*9251):前段时间我在一家4S店看中了一款车,交了2000元定金,后来同一品牌的另一家4S店搞促销活动,价格便宜一些,我就在另一家店买了同一款的车。后来我找第一家店去退定金,店方不退,也不同意我将定金转做车辆维修用途。

市消费者委员会秘书长凌湘峰:按照合同约定,消费者缴纳了定金后,商家是可以不退还的,因为这属于违约行为。不过你这种情况比较特殊,在同品牌的4S店,最后交易的还是同款车型。建议先找区一级工商部门进行调解。

#### 驾培

##### “先培训后付费”有何利弊?

株洲网网友“灏上山民”:我现在准备考驾照,有的驾校现在实行“先培训后付费”,这种模式有何利弊?

市道路运输管理处驾培科科长李文:株洲从2016年起试水“先学后付费”,与之前的“先付费后学”模式并存。“先学后付费”的具体做法是,在学员科目一考试合格前不交任何费用,学员科目一考试合格,并通过报名平台成功后,再选择班别并缴费。学员交的培训费交到银行,由第三方存管,学员学完相应科目的培训后,驾校才能拿到相应科目的培训费。这种新模式让学员可以在学习相应科目时中途自主换驾校、换教练,自由度更高,也更有话语权。

不过实施下来,也存在一些弊端。学员换教练后,新教练对于学员的情况不熟悉,不利于学员尽快通过相应科目的培训。另外,新的模式让驾校资金链紧张,一些驾校不愿意贯彻,导致推广有阻力。

建议学员可以选择新模式进行驾考培训,但是不要频繁换教练,否则不利于自己尽快通过驾考。

#### 保险

##### 两年前买了寿险 现在退保能全额退本金吗?

张先生(155\*\*\*\*8214):2017年,我在保险公司买了一份寿险,现在想退保,却被告知不能全额退回本金。

市保险行业协会寿险部主任余瑞:按照相关政策,投保者有15个工作日的犹豫期,犹豫期内退保可拿回全部本金;15个工作日之外,如果中途想退保,则不能拿回全部本金。

市民朋友如果遇到保险方面维权、咨询等问题,可拨打市保险行业协会电话22798799。

#### 有线电视

##### 端口占用费能免除吗?

网友“超级皮波”:我和妻子在荷塘区租了一套房,房内有湖南有线电视的接口和机顶盒,房东没有提供电视机。我想买台二手电视机,并请房东帮我们开通有线电视。房东答应帮忙开通,但要求我们支付几年的停机费。我听说停机费要5块钱一个月,这样算下来还要花不少钱。这个费用能否优惠?

湖南有线株洲网络有限公司市场总监刘坚:去年3月份,公司为了更好地服务消费者,已经主动免除了5块钱一个月的端口占用费(停机费)。

另外,市民朋友如遇到有线电视方面的问题,可以随时拨打湖南有线电视客服电话96531咨询。

#### 法律

##### 消费过程中摔伤,如何维权?

柴女士(189\*\*\*\*0722):今年1月,我在天元区一家超市上厕所时,由于地上有积水,我不慎摔倒。当时我以为没有事就回家了,但第二天腿部痛得厉害,去医院检查才发现是韧带严重受损,医药费花了两万多元。事后我找到超市方,结果厕所内没有监控,对方也不认可这件事,我该怎么办?

湖南卓进律师事务所律师聂炜:摔倒时就应该立即拍照、录像取证,包括厕所内积水湿滑的情景,及时保留证据。如果在摔倒后的第二天去找超市方,就很难维权了。

市消费者委员会秘书长凌湘峰:超市厕所属于特殊的公共场所,一般没有安装摄像头,所以一旦出事,想通过调取监控找证据是不可能的。发生类似事件,比较有效的方法就是当场拨打110或者拨打120,有民警或医护人员在场,同时进行取证、调查,就能锁定证据,便于维权。



▲“3·15 维权直通车”活动现场

昨日下午2:30—4:30,由株洲市消费者委员会、株洲市市场监督管理局、株洲晚报主办的2019“3·15 维权直通车”(第一场)在晚报二楼会议室举行。两个小时,热线电话不断,共接到消费、驾培、保险、有线电视、房产、物业、法律相关方面的问题21个,现场解答8个。其中,房产、物业有关的问题最多,共12个。现场未能回答的问题,相关职能部门将会带着问题回去,进一步调查核实。对于房产、物业方面的问题,晚报记者将反馈给市住建局。所有问题都将会得到答复或处理。



▶ 热线接听嘉宾:市市场监督管理局党组成员、副局长李学明



▲ 热线接听嘉宾:市消费者委员会秘书长凌湘峰



◀ 热线接听嘉宾:湖南卓进律师事务所律师聂炜



▲ 热线接听嘉宾:湖南有线株洲网络有限公司市场总监刘坚

#### 房产、物业

##### 投诉数量最多,晚报将逐一向住建部门反馈

在昨天来电的21个问题中,有12个问题涉及房产及物业管理,投诉数量最多,其中包括房屋漏水、不动产证办理、装修质量等方面。对此,本报将逐一向住建部门反馈,所有问题都将会得到回复或解决。以下为部分来电摘录:

冯女士(132\*\*\*\*2628)等3名天元区红盾雅园业主:从交房款到现在已经6年了,红盾雅园二期停了两次工,今年春节后一直没有施工迹象,原因就是开发商资金链出现问题,他们还把责任推到小区旁边一户钉子户身上。按照合同约定,6月份就要交房,现在我们担心工程烂尾,向相关部门反映多次了,一直没解决。

芦淞区枫林绿洲二期业主汤女士(139\*\*\*\*5605):我们的不动产证一直没办下来,想问一下什么时候能拿到证?

天元区熹悦花都业主李先生(139\*\*\*\*3365):买的房子存在质量问题,2017年交房,才过了两年房子就漏水,找开发商和物业,都说不是自己的责任。

芦淞区檀香山二期业主(137\*\*\*\*3708):现在项目停工了,有烂尾的风险。另外,对面的房子因为设计问题,对我家采光有影响。我该如何维权?

石峰区雪峰山一号业主贺先生(150\*\*\*\*4809):小区开盘时,开发商的海报宣传和车位图上,我们选的这一排车位的前面是没有车位的,停车比较方便。但是到第二次看图纸再确

认时,我们的车位前面出现了一排车位,这让我们无法接受。

芦淞区锻压机床厂生活区居民康先生(133\*\*\*\*4450):我们小区原来是公有住房,后来房改,归于私人名下。我们的房子楼顶漏水非常严重,已经有10年了,小区也没有物业。去年,原公有住房转到房产部门管理,但是直到现在,都没有安排人来维修。

天元区湖景名城9栋业主刘女士(139\*\*\*\*0009):去年8月和家人家装修公司签订了装修合同,于当年12月底装修完成后入住。到目前为止出现了些问题,家博公司也及时处理了。但是有个问题始终没有解决,就是主卧卫生间里一直返水上来。我找过物业公司,也找了家博公司,两边互相推,都说是对方的责任,问题一直没有解决。

天元区开心家园业主(139\*\*\*\*1204):已经交房两年,还没有拿到不动产证。

石峰区经仕桂花园居民黄先生(139\*\*\*\*1639):墙面漏水,不动产证也没拿到,电梯也坏了,反映多次都没有解决。

### 第二场活动今天下午2:30 启动 欢迎拨打28829110 参与

我们邀请了原市食药局食品经营监管科、原市食药局药品市场科、原市食药局保健品化妆品监管科、市公交总公司、移动株洲分公司、联通株洲分公司、电信株洲分公司、市法学会法律服务部等单位的8位嘉宾,为您提供咨询服务,受理您的投诉。

另外,在“3·15 维权直通车”热线接听期间,市民不仅可以拨打28829110进行投诉咨询,也可以编辑短信发送至该号码陈述情况。