

# 要提车得多付 1.8 万内饰费

## 商家收据做手脚, 市民买车被加价

本报记者 张榕博 本报通讯员 岳豪 苏雷



青岛市民王女士在车展上得到购车能省下内饰费的口头承诺,便花1万元与车行签订了一份定车协议。但到了提车日期,定车协议却成了“订车”协议,王女士想要如期提车,就必须追加1.8万元内饰费。6日,李沧区消保委滨河路消保分会的工作人员认为,消费者遇到了车行的提车加价陷阱。

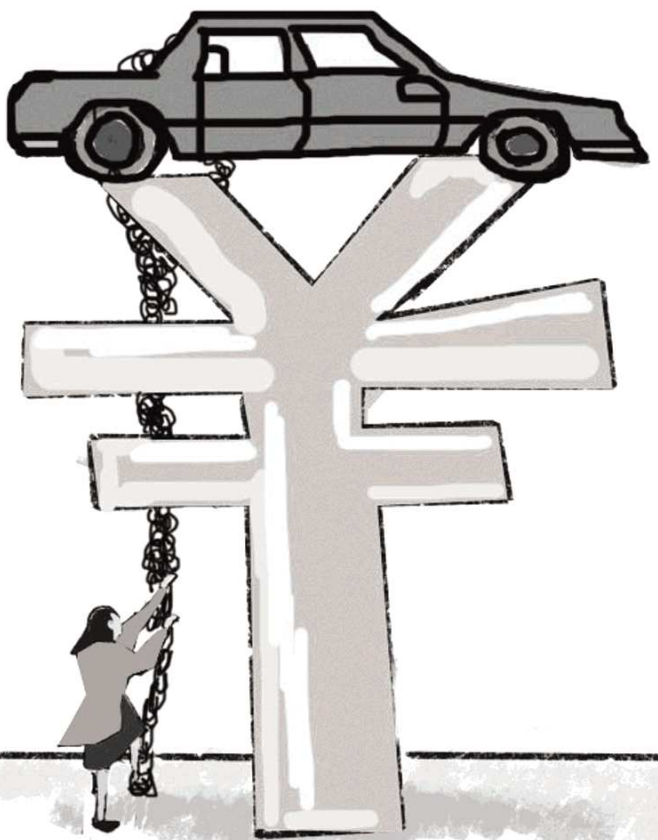


### 车展上开“空头支票”

“提一辆现车要2.8万元,都隐含在协议和车内装饰费中,而且车行也不提供提车协议,我真是中了连环圈套。”6日,家住李沧区九水东路的市民王女士告诉记者,去年10月份,她在重庆路的一家德系汽

车4S店看中了一辆售价19.98万元的SUV。当时询问销售人员得知,这款车当时没有现车,只能等1个月,而且还要加2万元的内饰费才能提车。但在之后不久举行的一次车展上,王女士看到了这家4S店正在

参展,销售人员说在车展买车可以省去装饰费用,只需要交付1万元定金就能买裸车,但需要等待3个月左右。王女士当场便和车行的工作人员签订了购车协议书,交了1万元的定金。



制图:苑菲菲



### 收据上“定金”成“订金”

今年2月初,王女士接到车行电话,称王女士购买的这款车已到,但提车必须加1.8万元的内饰费。王女士很生气,声称与车行签订的购车协议中约定购裸车。但是车行虽然承认收了王女士1万元是预约购车的“订金”,可以购买裸车也只是口头约定。王女士以车行不履约为由,要求车行双倍返还定金。但是车行工作人员告知王女士,只能原数返

1万元订金。因为协议书一直由车行保管,并没有交给王女士,直到双方反复交涉时王女士才发现,车行给她的收据上写的是“订金”,而不是“定金”。一字之差,发生纠纷车行就可以逃避责任,而王女士想要提车,就必须再追加1.8万元内饰费用。无奈之下,近日,王女士到消保部门投诉。听王女士介绍了情况后,

李沧区消保委滨河路消保分会工作人员立即联系了这家位于重庆路的车行了解情况。但是对方不承认和王女士签订过协议书,只是工作人员口头承诺帮助王女士向厂家争取购买裸车。因为王女士没有购车合同或者协议书等有利证据,目前消保委工作人员仍在积极帮王女士与车行协商,力争维护王女士的权益。



### 加价陷阱提前设下

从2009年开始,由于购置税优惠,汽车以旧换新等鼓励汽车消费政策出台,岛城出现了市民买车只能加价提车的现象。2010年底,青岛市工商部门认定,提车加价属于霸王条款。部分车行随后取消了提车加价的做法,但买车必须购置内饰、购买商业险等变相加价行为随即抬头。有的车行为了实现加价,预设了把定金收据写成“订金”收据的消费陷阱。

消保委工作人员解释,根据《中华人民共和国合同法》第一百一十五条对定金问题作了规定:给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。但在日常消费中,有些个人和企业利用消费者法律知识的欠缺,在订立合同时,故意设下陷阱,将定金写成“订金、订约金或押金”

等,以逃避法律责任。因此,消费者在购买汽车、房屋等高价商品时,一定要签订正规合同,不要相信口头承诺,同时要认真查看合同条款,对于霸王条款或者不利于对方的免责条款,要予以拒绝;如果以手写协议的方式约定相关事项,一定做到协议书一式两份,自己保留一份,以免自己的合法权益受到损害时,带来维权困难。

## 两月绣三回, 绣出粗细眉

### 消费者投诉后拿回全额费用

本报3月6日讯(记者 苑菲菲 通讯员 刘克玉 魏红) 花1152元找了一家自称技术最好的医学美容院去绣眉毛,没想到历时两个月,前后修补了三次,眉毛竟然长短、粗细、高低、颜色深浅都不一样。6日,记者从青岛工商崂山分局石老人工商所了解到,经过调解,美容院全额退还了绣眉费用。去年12月,自感眉形欠

佳的丛女士到某医学美容中心去绣眉。“绣眉师”对丛女士说,如果想绣得效果好,一周内术区禁止接触生水,禁强行撕脱影响着色等。丛女士严格按照“绣眉师”的要求操作,10天后却发现左侧眉毛颜色较浅且过短。“绣眉师”解释是因为时间太短,颜料色彩尚未完全显露所致,建议丛女士一个月后再来补色。1月初,美容院为丛女士

补了色并加长了眉尾纹绣,回家恢复10天后,丛女士发现新加长的眉尾高低不同。1月20日,美容院第三次为丛女士修整眉毛。让丛女士气愤的是,术中左眼眉下被多划了一个2厘米长的刀口,眉毛也变得一粗一细且深浅仍不一。此后,丛女士多次找到该美容中心要求退费及赔偿,却没有达成一致协议。无奈之下,丛女士来到石老人

工商所申诉。工商所工作人员调查后认为丛女士反映的情况基本属实,美容中心也承认服务确有瑕疵,没有达到美容效果,愿意继续提供服务。而丛女士称身体、精神上均受到伤害,坚决要求美容院退款并赔偿精神损失。经崂山分局石老人工商所的调解,双方达成了协议,消费者丛女士一次性拿回全额绣眉费用1152元。

## 白色墙砖沾水成灰色 市民装修买到“变脸”墙砖

本报3月6日讯(记者 张榕博 通讯员 贾军 杜慧超) 刚刚完成室内装修的小餐馆,雪白的墙面下方却出现一长串灰墙砖。近日,准备开店的市民张先生觉得墙砖有质量问题,而商家解释说,墙砖是安装时被水浸泡才变色的。工商部门调查认定,白墙砖浸水变灰确属质量问题。

家住李沧区书院路的张先生最近装修的小饭馆即将开业,但装修后墙体颜色让他挺郁闷。张先生说,上个月他拿到了房间的钥匙,精心设计之后,在附近的建材店里以836元的价格购买了10箱共300块白色墙面陶瓷砖,在备齐各种材料后随即开始装修。可是最近张先生在装修完以后,发现房间白色的墙面陶瓷砖居然在靠近地面的部分有一排是灰白色的,细细一数居然有三十块。张先生找到经销商,经销商解释,瓷砖在安装前都要在水里浸泡,所以才会出现“色差”现象,让他回家用电吹风吹一下就会好的。张先生相信了经销商的解释,回去用吹风机吹,孰料没用。无奈,他再次找到经销商后,要求全部铲除重新安装并让其赔偿损失。但经销商认为即使颜色真得不对,那也是质量问题,是厂家的事,不愿承担责任。张先生一气之下将其投诉至九水路工商所。

工商执法人员了解情况后,随即联系了一名专业装修人士,并一同前往张先生家进行了实地察看,发现其厨房的墙面陶瓷砖确实不是一个颜色,共有30块瓷砖与其他墙面砖之间存在明显的颜色差异,原因首先是墙砖不属于一个品质,而且这几十块墙砖也存在质量问题。找到瓷砖的经销商后,经销商承认,自己在发货时,将一箱灰白色的瓷砖混装到车上,并对给张先生造成的不便表示歉意。最后经调解,双方达成协议:由经销商负责给张先生的瓷砖更换修补,并赔偿损失200元。

## 玩具都是一次性消费品?

### 消费者可与商家约定“三包”服务

本报3月6日讯(记者 王笑) 几百元甚至上千元的玩具不在“三包”之内,使得许多高档玩具成了一次性消费品。6日,记者从岛城多家商场获悉,由于玩具易损易坏,且不在国家规定的“三包”之内,因此都是一经售出,概不退换。为此,青岛市消保委工作人员表示,玩具同样是商品,消费者在购买时可以与商家协商约定“三包”服务。“昨天刚花198元买来的遥控飞机,今天就飞不了了,

前后玩了不到2天。”6日,家住四方区永清路附近的市民曾佳琪将这架玩具飞机丢进了专门盛放废弃玩具的纸箱里。曾女士称,5日上午她从商场花了198元买回这架遥控飞机,作为生日礼物送给儿子。然而,6日早上儿子再拿起来玩时,飞机飞了不到1米就落到地上不动了,任凭他们怎么调试及更换电池,飞机都“无动于衷”。“拿去商场维修,商家说玩具商品不在‘三包’之内,不能维修。”曾女士无奈

地指着眼前一箱废弃玩具说,正是由于玩具不“三包”,所以这一箱玩具都成了一次性消费品。随后,记者从岛城多家商场看到,在几百元甚至上千元的玩具外包装上,均未注明维修、退换等方面内容。麦凯乐玩具组工作人员滕洪玉称,由于玩具本身就易损易坏,并且大部分商家都没有设立售后服务项目与维修站点,所以玩具通常不予退换与维修。“种类多,零部件多而杂,而且更

新换代快,有些玩具一经淘汰下市,便不再备有多余的更换零件,所以对于玩具生产商来说,‘三包’的确有难度。”采访中,从事玩具批发生意十余年的王吉勇先生这样说道。青岛市消保委工作人员支招,消费者在购买玩具时,可就商品出现非人为损坏问题如何处理等方面与商家进行协商约定“三包”服务,并在发票或收据上予以注明,以维护自身合法权益。