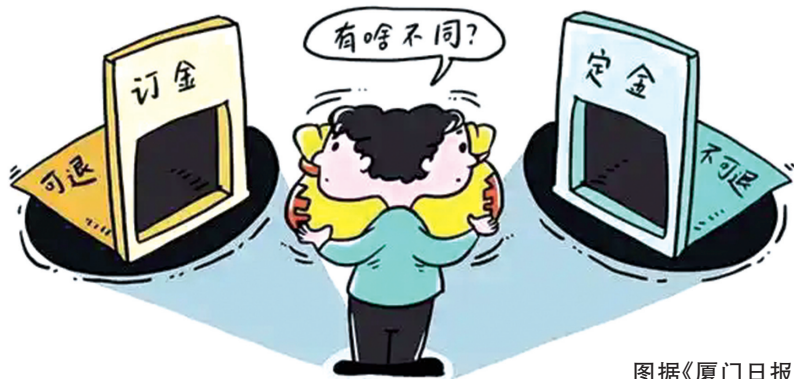


编者按

当假货披上“正品”外衣,当预付卡变成“空头支票”,当消费陷阱伪装成“甜蜜馈赠”,谁来守护市民的钱袋与权益?“3·15国际消费者权益日”将至,即日起,十堰晚报推出特别报道,聚焦生活消费的每一处痛点——假冒伪劣、预付跑路、装修欺诈、汽车行业“潜规则”、通信乱扣费、金融套路、房产业务顽疾……联动监管部门深入调查,邀请律师专家支招,追踪典型案例,曝光无良商家,更将传递维权智慧,让“沉默的大多数”学会用法律铠甲保护自身权益。

交5000元定金反悔后遭拒退

市消费者委员会提醒,购车前需仔细阅读合同条款



图据《厦门日报》

近日,市民商女士向本报新闻热线8110110反映,她在武汉极氪汽车销售服务有限公司十堰张湾分公司(以下简称十堰极氪)购车时缴纳了5000元定金,事后反悔想退钱时遭拒。

■记者 潘世新

市民反映:购车交定金后反悔遭拒退

去年11月3日下午,商女士在万达广场十堰极氪展厅看车,并试驾了样品车。

“销售员称车辆没有现货,需先缴纳定金才可以安排生产。”商女士回忆说,在极氪汽车“黑科技”的吸引和销售员的劝说下,她当场向浙江极氪智能科技有限公司账户转账5000元。“销售员告诉我,定金不能退。但并未向我出具任何收款依据。”商女士说,随后,商女士被拉入车辆服务微信群。

商女士回家与家人商议后决定购买其他品牌车辆。交钱后的第二

天,商女士打电话向十堰极氪销售员表示不想购买该品牌车辆,要求退还定金,被告知不会退还。

商女士告诉记者:“去年11月7日,十堰极氪一名销售员称没有现车,厂家会给我先配辆车;同一天,另一名销售员又称车辆已到武汉,让我去办理分期付款手续等;去年11月10日,十堰极氪直营店工作人员打电话说车辆已到店,让我去提车。”

“我联系了多次,销售员都说定金不会退还。我感觉这就是霸王条款,侵犯了消费者的购买选择权。”商女士希望相关部门依法处理此事。

商家回应:定金一旦支付不可退还

3月10日,记者就商女士反映的问题,采访了十堰极氪直营店负责人。

“我们销售员在商女士下定购买前已经几次明确告知,定金一旦支付就不可退还。这不仅是我们公司规定,也是新能源汽车行业的普遍做法。”该负责人表示,所有下定流程均通过集团官方App完成,定金直接进

入集团公司账户。

针对商女士质疑“定金未交多久车已配好”的问题,该负责人解释说:“我们采用直营模式,客户下单后立即进入定制化生产流程。根据合同条款,若客户未在约定时间内提车,车辆将被解配。商女士的订单因超期未提,已按流程处理。”

部门发声:建议消费者走司法程序维权

针对商女士的投诉,张湾区市场监督管理局一名工作人员表示,此类定金纠纷属于民事合同纠纷。

根据《民法典》相关规定,定金在消费者违约的情况下通常不予退还。这名工作人员建议商女士先与商家协商,若协商无果,建议商女士走司法程序向法院提起诉讼。

这名工作人员表示:“大多数退定金纠纷源于消费者单方面违约,

如因个人原因反悔或贷款问题。如果合同中存在‘霸王条款’,市场监管局可介入调查,但需要消费者提供具体证据。”

目前,商女士已通过官方渠道进一步申诉,十堰极氪直营店负责人表示将由集团相关部门跟进处理。

市消费者委员会提醒广大市民,购车前需仔细阅读合同条款,明确所交是定金还是订金。

拒缴物业费不动产权证被扣押?

物业公司:并无此事 相关部门将介入调查

近日,家住茅箭区二堰街道源园社区南洋国际花园小区的李先生,向本报新闻热线8110110反映,由于对物业公司的服务不满,他拒绝缴纳物业费,此后他的房屋不动产权证被物业公司扣押多年,至今仍未归还。物业公司经理接受采访时表示并无此事。得知情况后,市综合执法进小区工作专班表示将介入调查。

■记者 徐国文

业主对物业公司服务不满拒缴物业费

2009年,李先生购置了南洋国际花园小区的一套房产。2010年,他发现楼下一家餐馆的排烟管道从楼下沿着外墙一直延伸至楼顶,管道产生的噪音严重影响了他的正常生活。

李先生为此事多次与负责该小区的十堰东泰物业管理有限公司进行沟通,但问题始终未得到妥善解决。从2014年起,他开始拒绝缴纳物业费。

2018年8月,物业公司印发通知,房产证要统一更换为房屋不动产权证,李先生立即将相关资料交给物业公司。同年10月,物业公司打电话让他去领取不动产权证。

“我到物业办公室后,工作人员告诉我,需补缴物业费才能领取不动产权证。”李先生说,他认为这是物业公司在要挟自己,当即与工作人员发生争吵,双方还报了警,“警察称这是民事纠纷,未作处理。”

李先生还表示:“物业公司不仅扣押我的不动产权证,而且每次只允许充值30元的水费。我的房子目前已出租,依旧如此。”

物业公司否认了业主反映的两个问题

李先生所反映的问题究竟是否属实?

昨日,记者来到该小区,十堰东泰物业管理有限公司的温经理对此予以否认。

“换证是开发企业的事,与我们物业公司无关,我们从未扣押他的不动产权证。至于他反映的限制充值水费问题,也不存在,我们对所有小区居民一视同仁。”温经理说道。

针对物业公司的回复,李先生并不认可:“我现在确实拿到了房屋不动产权证,但这是在物业公司扣押我

的旧证不给后,我自行前往相关部门挂失补办的新证,那本旧证物业公司至今仍未归还。”

关于限制充值水费一事,李先生的租客喻女士说:“一年前,物业公司每次只让我充值30元的水费,后来每次去充值,我就只充值20元或30元,现在是否还限制充值水费,我也不太清楚。”

记者现场了解到,李先生此前反映的排烟管道已被拆除。

法规:严禁物业公司因欠费损害业主权益

因双方各执一词,记者将情况反馈至市综合执法进小区工作专班,对方表示将介入调查。

市住新局物业科工作人员张军表示,《民法典》第944条第三款明确规定,物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

同时,《湖北省物业服务和管理条例》第37条明确指出,物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由,减少服务内容,降低服务质量,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热,以及实施损害业主合法权益的其他行为。违反该规定的,除责令限期改正外,还将面临1万元以上5万元以下罚款;逾期未改正的,按照原处罚数额按日连续处罚。未按照规定在物业区域内公示有关信息的,责令限期改正;逾期未改正的,处1万元以上3万元以下罚款。

物业管理行业专家认为,业主若对物业服务质量不满,应当通过积极方式主张相关权利,而非以拖延或拒绝交费等消极方式解决问题,否则不仅无法解决问题,还可能导致小区物业服务质量迅速下滑。同时,对于物业服务公司而言,单纯收取物业服务费却不提供令广大业主满意的优质服务,也是不可取的。