

说好的“一条龙”服务咋就没了？

金山区联合人民调委会成功调解一起汽车消费纠纷

□见习记者 翟梦丽
法治报通讯员 蒋轶心

购买汽车，销售公司口头承诺可办理贷款，没想到一周后又称需要缴纳2000元保证金。郭某要求终止销售合同并双倍返还定金或按约定执行均遭到拒绝。金山区联合人民调解委员会仔细调查走访，耐心释法说理，最终销售公司归还了郭先生的定金，销售合同解除。

消费者买车出现纠纷 商家态度强硬拒沟通

两年前，消费者郭某在上海某汽车销售服务有限公司（以下简称“汽车销售公司”）看中了一辆大众朗逸1.6L自动风尚版轿车，标价12.2万元。经商谈，双方最终确定成交价为10.8万元，郭某当场向汽车销售公司支付定金2000元，该公司也口头承诺一星期后就可交车以及办理贷款等手续。可一星期后，郭某没有接到任何办理汽车贷款手续或交车的通知。在郭某的催促下，又过了一星期，汽车销售公司销售员才告知郭某不能办理免息贷款，如要办理免息贷款需出2000元保证金。于是郭某要求终止销售合同并双倍返还定金，如继续履行合同必须按照约定执行，但均遭到拒绝。双方就此进行了多次协商，却始终无法达成一致，郭某向金山区消费者保护协会投诉，区消保委委托金山区调解中心调解解决此事。

调解中心受理此纠纷后，调解员随即展开了调查和走访。经调查，双方在签订汽车销售合同过程中，汽车销售公司约定给予郭某“一条龙”服务，包括代办购买保险、购置税、代上牌、办理免息贷款，另外还赠送行车记录仪、汽车前后左右玻璃贴膜、脚垫。但汽车销售公司也提出，享受以上服务以及优惠价，须同意附加条款的内容：第一年车险必须在该汽车销售公司办理购买；办理车贷时的材料需买方自行提供；买方自费600元办理上牌业务。

郭某以为这是公司为客户提供的便利服务，便欣然应允。但如今却被告知无法享受其中的服务，在与该汽车销售公司交涉过程中，公司业务员态度十分强硬，拒绝与郭某协商解决。郭某对销售合同中的“一条龙服务”提出了质疑，认为公司签合同同时同意为其免费办理免息贷款业务，现却提出因汽车的价钱太低，不能免费办理。郭某对销售合同中的“附加内容”合理性也提出了质疑，认为这是霸王条款，有违诚实信用原则，属于合同违约，是一种侵权行为。调解员为解决此纠纷，抓紧时间联系了汽车销售服务公司的法定代表人王某，并约定时间进行调解。

调解员耐心释法 商家同意解除合同

调解刚开始，商家就表示不同意双倍退还定金，但合同可以继续履行，现在让公司做免息贷款是可以，但不保证是否能办下来，如保证办下来需出2000元保证金，还有保险也只能



资料图片

在该公司购买。郭某则提出合同上都写明免费办理免息贷款，不会再出钱，同时提出业务员还承诺过帮忙办理上牌时所需的居住证。商家表示，办理居住证只是协助，材料还是需要消费者提供，办证的钱也是由郭某自行支付。

调解员随即指出，《消费者权益保护法》第8条规定“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”，第10条规定“消费者享有公平交易的权利”，公司在与消费者签订的销售合同中，要求消费者在其处购买车险，办理贷款材料自己提供，上牌出600元等条款，否则享受不了优惠价的行为，显然侵犯了消费者的选择权和公平交易权。同时，根据《价格法》第13条规定：“经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用”，《汽车销售管理办法》第10条规定“经销商应当在经营场所以适当形式明示销售汽车、配件及其他相关产品的价格和各项服务收费标准，不得在标价之外加价销售或收取额外费用”，第14条第2款规定“经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务”，公司的相关做法显然违反了上述规定，应当对其不当行为负责。还有商家阻碍消费者办理免息贷款业务，这也违反了《合同法》中第一百零七条“违约责任当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失

等违约责任”。

在调解员的耐心解释下，汽车销售公司最终认识到错误，就一些不当做法向郭某致歉，并就销售合同愿意和消费者重新协商，愿意帮郭某免费代办“免息车贷、上牌、居住证”，车辆保险也可协助去其他处购买，但临时牌照费用还是要消费者支付200元。郭某则表示，事已至此已经没有必要在此公司买车的念头，遂要求汽车销售服务公司终止销售合同，返还2000元定金。商家随即也同意此方案，调解达成一致意见。

【案件点评】

这是一件典型的汽车消费纠纷，本案调解员结合《消费者权益保护法》《价格法》《汽车销售管理办法》《合同法》等相关法律法规，耐心释法，并依法调解使商家懂得如何在经营公司时守法遵法，并表示今后要规范签订销售合同，诚信买卖，只有这样才能更好地立足市场。在消费纠纷中，汽车消费投诉一直居高不下，加价、隐形消费、装潢和售后等都是汽车销售公司盈利的主要手段。调解员在调解的同时也不忘提醒消费者买车时的注意事项、当心陷阱等，避免被商家忽悠，要正确维权，自觉抵制霸王条款和强制消费。这让双方当事人充分觉得调解员此次调解纠纷时公平、公正地维护了双方的权益，使本次调解圆满结束。

污水管堵塞臭味熏天 居民生活苦不堪言

金山区朱泾镇新汇居委公正“断案”化解纠纷

□法治报记者 金勇

污水管堵塞后散发的臭味影响了周遭居民的生活，问题迟迟得不到解决，居民无奈向金山区朱泾镇新汇居委寻求帮助。调解员主动了解情况，找准问题核心，顺利堵塞排污，成功化解了矛盾。

【调解过程】

在金山区的新汇街有一片门面房，由于饭店很多，再加上道路翻修的缘故，污水管道经常堵塞。污水的臭味让周围的居民怨声载道，与饭店经营者多次协商也未能达成协议，于是前往居委会反映情况，希望能及时解决污水泛滥的问题，还大家一个清新的居住环境。

新汇居委得知情况后，主动与两家被居民反映的饭店店主联系，连同朱泾镇环保办一起，对其开展环保教育，并要求他们对自己的排污管道进行维护更换。其中一家饭店老板表示：“我和他们（周边居民）讲不通道理，堵塞的原因又不在我这里。问题主要是由总排污管堵塞引起，只要总排污管疏通了，我也会积极维修店里这段堵塞的管道。谁也不想天天闻那样的臭味。”

在场的调解员一听，知道总算找到了问题焦点。调解员主动与朱泾镇城建办联系，要求检查总排污管堵塞情况。随后，经过工人们4

个小时的排摸，确认总排污管确实被堵塞。只有重新排管，才能解决问题。不料，由于总排污管所在的地段是一个物业空白点，没有维修基金，如果重新排管，费用就成了大问题。

污水暴露在外恶臭难闻，如不急事急办尽快解决，势必会引发更大的矛盾。调解员向居委会反映情况后，居委会立即决定垫付这笔款项，由朱泾镇城建办安排重新排管。总管堵塞的问题解决后，两家饭店也各自堵塞的污水管道进行了更换，环境“脏乱差”问题被妥善解决。接着，调委会又与朱泾镇环卫所联系，对填埋排污管的地块及周边喷洒杀虫剂，进一步改善沿街周边环境 and 优化居民生活环境。

至此，困扰周边居民已久的管道堵塞问题终于得到了圆满的解决。

【调解经验】

这个案例中，污水管总管堵塞是纠纷的起因，两家饭店经营造成污水外溢是矛盾的焦点。此类管道堵塞引起的矛盾纠纷，向来都是公说公

有理、婆说婆有理。调解员不能偏听偏信，要了解事情原委，综合判断各家之言，做到公平公正“断案”。在调解纠纷前必须先进行实地调查，没有调查就没有发言权，没有调查就没有说服力。本案中，调解员通过实地调研求证，听取了饭店老板的意见建议，又主动与有关部门联系，勘察总排污管堵塞情况，才在调解时有足够的发言权和说服力。由于居民和店方立场相对对立，因而要把握好说话的分寸，讲究调解的艺术，在了解情况后迅速找到案件的切入点，从而提出切实可行的调解方案，平衡双方利益。

根据居民委员会组织法的相关规定，调解民间纠纷、办理本区居民的公共事务与公益事业是居委会的基本职能与任务之一。本案中，污水管道经常外溢，造成污水泛滥，严重影响居民的生活。居民投诉饭店排污，居委会经过调查确认主管道堵塞，在没有物业维修基金的情况下，居委会垫付相关费用，并积极联系相关部门更换管道，督促饭店更换其堵塞部分的管道，使得这一件棘手的问题妥善解决。