月月三·一五

补贴泡汤、定金不退、澡票作废

把口头承诺变书面约定，这些烦心事都能避免

15日，洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心开展的“月月3·15”维权活动如期举行，本次活动共接到消费者申诉及咨询78起，现场处理申诉21起。

在本次活动中，消费者对购买汽车的投诉较集中，工商部门提醒，市民在购买汽车时，对商家做出的口头承诺一定要通过书面形式再次确认。

事件1

迟迟不交车，补贴成泡影

众源汽车公司与李先生重新签购车合同

□记者 刘亮 通讯员 王晓洛 文/图

投诉人：李先生

投诉对象：洛阳众源汽车有限公司

投诉缘由：

今年7月14日，李先生在洛阳众源汽车有限公司（简称众源汽车公司）预订了一辆汽车，购车合同上的提车时间为8月31日前，车身和内饰都是灰色。另外，李先生将得到3000元惠民补贴。

之后，李先生却迟迟未能提车。9月29日，众源汽车公司询问李先生是否愿意更换米色内饰的同款车型，李先生表示拒绝。10月10日，李先生又接到了众源汽车公司的电话，“他问我还要不要那款灰色的车，如果需要，再给我下订单，但3000元的补贴没有了。”李先生说。

维权过程：

昨日上午，洛阳晚报记者随工商人员和李先生来到众源汽车公司。该公司销售总监徐荣强表示，李先生购买的这款车型调车困难，他们和李先生沟通过更换，但被李先生拒绝。由于惠民补贴的政策9月底已结束，所以李先生无法得到补贴。经调解，众源汽车公司为李先生减免3000元作为补偿，并重新签署购车合同。

工商人员提醒，如果和商家签署合同时有特殊要求，一定要在合同中注明，这样自己的权益才能有法可依。

事件2

觉得买亏了，定金能退吗

□见习记者 王雨 通讯员 郭延红

投诉人：李女士

投诉对象：长安马自达洛阳华裕店

投诉缘由：

今年9月28日，李女士在长安马自达洛阳华裕店选中了一款两厢轿车，价值11万元。

“销售人员说3天后能提车，我先交了1万元定金，对方给了我一张收据和购车合同。”李女士说，没想到的是，3天过去了车还未到货。10月12日，李女士又一次来到该店，销售人员说可以加点儿钱换一辆配置高的，有现货。李女士和家人商量过后，决定买高配车，价值12.7万元。

14日，李女士提车时得知，导航和真皮座椅都是后期加装的。李女士觉得买亏了，想要回定金。

维权过程：

昨日上午，洛阳晚报记者陪同李女士来到长安马自达洛阳华裕店。该店工作人员马先生说，李女士在付定金的时候并没对车的价格和配置有异议，现在车已到货，不能退定金。截至记者发稿时，双方还在协商中。

工商人员提醒，由于李女士已交纳定金，并且在收据上明确标注，如果李女士觉得“买亏”而放弃购车，属违约在先，无权要求商家退定金。

事件3

未标有效期，票咋作废了

□记者 付璇 通讯员 杨凯 杨磊

投诉人：张先生

投诉对象：桃花岛洗浴中心

投诉缘由：

张先生和朋友于2011年12月在西工区凯旋东路桃花岛洗浴中心购买了100张澡票，当时售价为每张5元。

今年2月，张先生持之前购买的澡票来到该洗浴中心，却被告知他的澡票已超过1年有效期，不能再使用了。

“购买时没有人告诉我这些澡票还有有效期。”张先生说，他当时购买的澡票现在还剩12张。

记者看到，其中几张票的背面还印有“2011年12月13日”的字样。张先生称，这几个月来他已多次到该洗浴中心询问，问题却始终未能解决。

维权过程：

昨日上午，洛阳晚报记者随小街工商所工作人员和张先生一起来到该洗浴中心。

洗浴中心负责人表示，该店自2006年营业以来，在售票柜台的墙上一直挂着“有效期一年”字样的提示牌。

查看张先生的澡票后，该负责人表示，票上没有标明具体的使用期限，确实是工作人员的失误，对此向张先生道歉。

在工商人员的调解下，洗浴中心负责人提出愿意免费将张先生剩余的12张澡票全部换成新票，张先生对此表示满意。

工商人员提醒，对于洗浴、美发等行业较为常见的预付款消费模式，消费者一定要提高自身的辨别能力。同时，商家售票或卡时，务必将有效期等内容标识清楚，以免日后发生纠纷。

事件4

衣服洗掉皮，索赔却碰壁

□记者 付璇 通讯员 费斌茂 文/图

投诉人：杨女士

投诉对象：康洁洗衣洛阳纱厂路店

投诉缘由：

今年9月，杨女士将一件咖啡色男士毛呢外套拿到康洁洗衣洛阳纱厂路店进行干洗，几天后去取衣服时，她惊讶地发现衣服拉链周围的皮料出现多处掉皮。

杨女士称，自己于2012年7月花1200元购买该外套，之前曾干洗过两次，均未出现类似问题。

该店工作人员在检查衣服时曾提醒她，衣服干洗后拉链周围的皮料可能出现发硬、断裂的情况，属正常现象。

“他们没有告诉过我会掉皮这么厉害，早知如此我就不会选择这家干洗店了。”杨女士说，她曾就此事与该店工作人员协商，却被告知已事先提醒过她。

维权过程：

昨日，洛阳晚报记者和金谷工商所工作人员陪同杨女士来到该店。

店方工作人员表示，干洗前，杨女士收到的洗衣单上已将洗后可能出现的情况逐一列出，包含“磨损、断裂、掉皮”等。但杨女士表示自己并不知情。

在工商人员协调下，双方同意于近日到工商所就此事进一步协商。

工商人员提醒，为避免日后发生纠纷，建议消费者在将衣物送洗前，对衣服材质的敏感部位或要做特殊清理的污渍处与店方进行约定。

干洗后，拉链周围多处掉皮