

来信综述

汽车维修保养中存在合同陷阱、维修机构无资质、配件欺诈“潜规则”和价格不透明等现象

消费者如何避开汽修陷阱

本报记者 沈童睿 游仪 洪秋婷

农民工欠薪问题联合征集意见建议

近百起欠薪问题获解决

本报记者 沈童睿 人民网记者 冯亚涛 肖鑫

一段时间以来,人民日报读者来信版、人民网“领导留言板”就农民工欠薪问题联合征集意见建议。目前已有近百起欠薪问题得到解决。

来自河北省邯郸市大名县的胡先生留言反映自己在某电梯公司工作期间被拖欠工资。大名县有关部门在收到胡先生的留言后,积极督促公司负责人解决欠薪事宜。最终,负责人承诺在2020年12月底前将拖欠的工资全部支付到位。1月8日,记者向胡先生询问欠薪问题解决情况,胡先生高兴地表示,2.1万余元的欠薪已经足额拿到。

2020年6月到11月,来自甘肃省的陈先生和另外3名工友在某工地承担外墙保温等工程。在这期间,他们每月可领取2000元生活费,剩余的工资要等工期结束后一并发放。但陈先生说:“活干完了以后,我们在工地上等了十几天,也没拿到工资。企业经营者开了欠条,要我们先回家,说3天后把工资打到卡上。可一个多月后,承诺仍然没有兑现。”陈先生通过“领导留言板”反映这一问题后,第二天就接到了相关部门核实情况的电话。目前,陈先生和工友均已收到2万元工资。

来自重庆市的李先生反映,9名工友在天津市宁河区某建筑项目工作时,被拖欠了16万元工资。宁河区住建委收到留言后,迅速与李先生取得联系,了解情况后联系了建设单位。总包单位项目负责人等,要求立即处理欠薪问题。前不久,李先生表示“9人的工资已全部收到,万分感谢”。

刘先生是来自河南省的农民工,与另外4人在北京市某工地工作了两个多月,“工资共计11万多元,但对方只给了7万多元,剩下的迟迟不给结清”。在多次讨要无果的情况下,刘先生反映了这一问题。收到留言后,北京市市民热线服务中心将问题转至相关部门进行处理,不到一周,刘先生等人就拿到了剩下的4.3万元工资。

邵先生2020年12月2日反映,他在天津市武清区参与过混凝土路面和面包砖铺装工程,在工程结束后1年多,40名农民工的人工费仍未结清。武清区委了解到这一情况后,立即责成相关部门调查处理,协调包工队先期给付农民工工资20万元。邵先生在电话中说:“钱收到了!余款在新年前也会结清。”

2020年12月16日,黎先生留言反映,他和3名工友曾在江苏省南通市从事装修工作,被拖欠工资20716元。“经多次讨要,迟迟没有付款”。留言当天,南通市相关部门便作出回复,调查具体情况。1月14日,黎先生来电表示:“经过相关部门大力支持,我们已经顺利拿到工资,感谢你们为老百姓办实事。”

有些长期得不到解决的问题也通过此次联合征集活动获得解决。2020年12月8日,侯先生反映,他父亲2013年在某中学建设教师宿舍楼,有5.1万余元工资至今未结清。对此,山西省晋城市沁水县有关部门进行核查并给出了具体解决办法。侯先生近日告诉记者:“对方分两次把所欠的工资都转账过来,非常感谢!”

身边事

共享单车被大量丢弃

1月17日,笔者在西安市成长汽车配件城西侧皂河湾的快速干道桥下,看到许多共享单车被堆放在一起(下图),本以为是报废车辆,走近一看,却发现很多单车完好无损。汽配城工作人员说,因为有人随意停车,经营者觉得占地方,便将单车堆放在此。这造成了资源浪费,也影响市容。希望共享单车企业及时收回单车,也希望汽配城和骑行者共同维护停车秩序。

陕西西安市 许双福



预告

当前,有的地方违规占地,挖湖造景;有的地方在公路两侧建设超标准绿化带,大量占用耕地。读者来信征集监督报道线索,欢迎读者共同参与,提供相关线索。信箱:rmbdzlx@126.com 传真:(010)65368495

汽修知识

掌握汽车维修基本知识,减少与承修方之间的信息不对称

选准店铺

选择正规、商誉好的汽车维修企业,注意《工商营业执照》《营业许可证》等证件是否齐全

签好协议

签订维修协议,明确双方责任,看清条款,不盲目签字,防止落入合同圈套

留存证据

以图片、视频等方式记录车辆维修前后的状态,注意索要留存票据

制图:汪哲平

专业支持、行业自律 汽修行业应当诚信为本

分析汽修领域消费者遭受欺诈的一些案例不难发现,与专业从业人员相比,消费者在技术、法律知识等方面往往处在弱势地位,这种“信息不对称”也给消费者维权带来一定困难。针对这种情况,顺义法院的法官表示,消费者在遇到问题时,应当敢于拿起法律武器维护自身合法权益,一旦发生纠纷,首先与承修方协商解决,协商不成的可向道路运管机构申请组织技术鉴定和调解,此外还可以向消费者协会或市场监管部门投诉,或者向法院提起诉讼。

为了给遭遇纠纷的消费者提供技术支持,广东、湖北等地的消费者委员会成立了汽车专家委员会,在遇到汽车消费纠纷时,充分发挥专家特长,协助双方厘清责任,更好地解决汽车维修纠纷。

不过,车主在维修汽车时增强防范意识,增加汽车配件基础知识固然重要,但要求每一位消费者都成为汽修专家的确有些强人所难,因此,营造一个健康有序的行业环境更为关键。浙江乐清读者顾泽红提出,应该建立健全对汽车维修经营者的信用评价机制,帮助守信经营者建立良好商誉,对不良汽修店形成警示。

在交通运输部发布的《机动车维修管理规定》中明确规定,道路运输管理机构应当采集机动车维修企业信用信息并建立机动车维修企业信用档案,依法公开供公众查询;建立机动车维修经营者和从业人员黑名单制度,县级以上道路运输管理机构负责认定机动车维修经营者和从业人员黑名单。“现在通过一些点评网站,社会公众能够很方便地查看对某个餐馆、景点的评价,辅助消费决策。希望有关部门对汽修行业也建立类似的评价体系,让这些信用信息查询更加便利。”顾泽红说。

内蒙古通辽读者马涤明认为,汽车维修行业也应像餐饮行业一样,做到“明厨亮灶”,把维修过程透明化,向消费者实时展示,“维修信息和维修过程透明化不但为纠纷解决提供了依据,也有利于形成压力,减少‘宰客’行为的发生。”贵州遵义读者刘雨燕说:“汽修行业也是服务行业,经营者应当意识到‘宰客’行为终将遭到惩罚。想要持续盈利,最根本的办法还是诚信经营,提高服务水平,让每名从业人员都牢固树立诚信意识。”

目前,各地交通运输部门已推进了机动车维修电子健康档案系统建设应用,通过数字化手段建立全国机动车维修数据档案。截至2020年9月,已覆盖31个省份,累计采集维修记录4.6亿辆次,为超过1.06亿辆汽车建立了“健康档案”。这些维修记录数据为汽车维修行业纠纷处理提供了溯源依据。

前段时间,小吴买了3年多的小汽车突然出现一点故障,换挡加速时会出现顿挫感。常去保养的4S店工作人员告诉他,这是由于节气门有积碳造成的,小吴于是选择了节气门清洗的维修项目。可好了没两周,老问题又出来了。这次,4S店工作人员告诉他,还是节气门积碳的问题。小吴觉得无法接受:“这么短的时间内,不可能形成影响到驾驶的积碳,肯定是店家上次维修没有达到效果,存在欺骗行为。”

近年来,小汽车逐渐走进千家万户,据公安部交管部门的统计数据,截至2020年,全国汽车保有量已达2.8亿辆。然而,随之而来的是与汽车维修保养相关的纠纷快速上涨。据中国消费者协会发布的《2019年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,与汽车及零部件相关的投诉数量达3.4万件,同比增长25.1%,居商品类投诉第一位。2020年上半年,投诉量达1.8万件,同比增长14.4%。

在汽车维修保养中,究竟存在哪些陷阱?消费者应当如何避免上当受骗?当发现被欺骗时,如何维护自己的合法权益?针对这些问题,记者展开了调查。

合同圈套、缺乏证据 消费者维权难上加难

一家公司将车辆送至汽修店维修,并预先支付了30余万元的修理费。没想到,这家汽修店并没有维修经营资质,技术水平不高,半年多时间还没修好车辆。于是公司要求汽修店退还预付的修理费并赔偿损失,但汽修店非但不退钱,反而要求公司支付配件款、聘请高级技师费、场地租赁费共计15万元。最终,法院判决,汽修店未经许可擅自从事机动车维修经营,应当停止经营,并承担由此造成的损失。

这样的事例在现实生活中并不鲜见。随着汽车保有量迅速增加,旺盛的维修保养需求催生汽修店如同雨后春笋般涌现出来。大到占地数百亩的汽修厂,小到三两个人的汽修店,这些汽修机构良莠不齐,在为广大车主提供便利的同时,也增加了消费者权益受损的概率。

相对于街边作坊式的小汽修店,环境更好、各项制度更规范的4S店受到不少车主的信赖,尽管价格上普遍高出不少,很多车主还是宁愿“花钱买个安心”。但这可能只是一厢情愿。据安徽省消费者权益保护委员会秘书长丁涛介绍,对于4S店的投诉并不少,主要体现在售后保养维修服务质量差、只换不修、小毛病大修、服务价格高等方面。“虽然汽车三包规定已颁布多年,但不少4S店在执行上设置了重重障碍,落实情况不尽如人意。”丁涛说。

此外,合同圈套也是车主容易“中招”的环节,有些汽修店故意在口头约定和格式条款中设置陷阱,导致消费者因未签订内容明确、规范合理的合同而遭受损失,且给后续维权带来不小的困难。

程诚在回忆换电瓶的经历时,认为缺乏合同、发票等有效证据是导致事后维权的重要原因之一,“当时去修车,以为只是换电瓶的小事,忽略了签订合同,也没有索取发票,以及保留维修凭证等,导致发现问题想要找他们赔偿时,手头几乎没有什么有力证据”。不少车主跟程诚一样,一开始去汽修店只是为了解决一些小问题,过程并不复杂、预估花费也不高,就忽略了签订合同这一环节,没有明确具体维修项目和责任。当发现遭遇欺诈时才才发现,证据缺失导致自己维权难上加难。

广东省消费者委员会相关负责人表示,汽车是大件消费品,构造复杂、专业性强,普通消费者遇到汽车方面的问题时只能依赖专业人士,因此需要在各个环节都留意证据保存,在维修开始前签订维修协议,议价时最好事先商定价格,明确具体项目、金额等详细信息,对于维修前后的车辆状态,可以拍照或拍视频的方式记录,同时注意索要留存票据。

程诚在回忆换电瓶的经历时,认为缺乏合同、发票等有效证据是导致事后维权的重要原因之一,“当时去修车,以为只是换电瓶的小事,忽略了签订合同,也没有索取发票,以及保留维修凭证等,导致发现问题想要找他们赔偿时,手头几乎没有什么有力证据”。不少车主跟程诚一样,一开始去汽修店只是为了解决一些小问题,过程并不复杂、预估花费也不高,就忽略了签订合同这一环节,没有明确具体维修项目和责任。当发现遭遇欺诈时才才发现,证据缺失导致自己维权难上加难。

广东省消费者委员会相关负责人表示,汽车是大件消费品,构造复杂、专业性强,普通消费者遇到汽车方面的问题时只能依赖专业人士,因此需要在各个环节都留意证据保存,在维修开始前签订维修协议,议价时最好事先商定价格,明确具体项目、金额等详细信息,对于维修前后的车辆状态,可以拍照或拍视频的方式记录,同时注意索要留存票据。

河南省信阳市 乐兵

百姓关注·年节绷紧防控弦

落实防控措施 防止疫情反弹

随着春节临近,不少人过对过年期间的聚餐、聚会满怀期待。但疫情防控形势严峻,笔者认为,春节期间首先还是要重点做好疫情防控工作,不给病毒传播以可乘之机,牢牢守住来之不易的疫情防控成果。

以往在一些农村地区,过年期间,乡亲们都要相互串门拜年,互致新春问候。非常时期应有非常举措,这个春节,不妨用电话、微信、短信等非接触方式来拜年,减少外出。亲友聚餐、聚会等也应控制人员规

模,保持安全距离,并减少不必要的聚集。佩戴口罩、洗手通风、饮食卫生等仍是最基础、最有效的防护手段,节假日期间也要继续坚持做好个人防护。商场等经营性场所要注意控制人流,加强体温监测。

目前,疫苗接种工作正有序开展,免疫屏障有待建立。在与病毒传播的赛跑中,人人都要慎终如始,防止疫情反弹,守住每一个防疫关卡,过一个健康的春节。

人员流动多 防护不能少

春节越来越近,人员流动逐渐增加,越是这种时候,越要严格疫情防控措施,尤其在搭乘飞机、火车、公交等公共交通工具时,更要做好防护,对自己和他人的健康负责。近期,笔者外出时,发现有些人在搭乘公共交通工具时,疫情防控意识有些松懈。

笔者看到,在公交车上,乘客不戴口罩的情况屡屡出现,有些人把口罩戴在嘴上、鼻子露在外面;司售人员在乘客上

车时也没有提示、劝诫。有些人在机场、车站等候时,放松警惕,不佩戴口罩或不注意保持安全距离。

守护疫情防控成果,人人有责。社会公众首先要自觉坚持个人防护措施,规范佩戴口罩,乘坐公共交通工具后,注意及时洗手、消毒。公共交通工具的乘务人员、场站工作人员也要履职尽责,发现不佩戴或不规范佩戴口罩的,应及时劝告。

上海宝山区 杨国生