



# 网购二手车 车况与承诺不符

## 退订4个月不返订金,记者协调“人人车”当天解决

本报讯(记者 王鸿凌)在“人人车”二手车交易平台选车,在得到销售人员对车况的承诺后交付订金,结果第三方检测的结果却与销售承诺车况不符。退车取消交易后,支付的1500元订金却拖了4个月不返还。“销售也联系不上,找平台投诉也没有结果。”近日,市民方先生向本报“我为群众办实事·聚焦3·15”维权热线反映了这件闹心事。

### 交订金后找第三方检测 发现车况与承诺不符

据方先生介绍,去年10月,他在“人人车”交易平台上选中一辆近15年的别克凯越二手车,售价6500元。“我的要求是可以喷漆,但不能是事故车,同时要无水淹,无火烧。”在方先生和“杭州人人车小姚”10月8日的聊天记录中,记者看到,销售方表示:“无事故、无泡水、无调表、无火烧,车况不符退定金、退车。”对方还表示车况没问题,让方先生放心。得到承诺后,方先生通过微信转给对方1500元订金。10月9日,方先生收到“小姚”发来的验车报告单,上面显示该车辆只有喷漆、钣金的情况,报告单下方还有人人车评估师的签名和手印。

“我还是不放心,就找了第三方检测平台。”方先生支付了



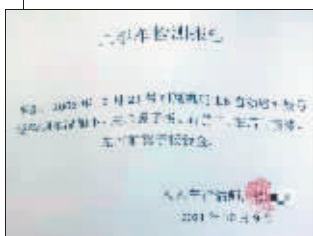
左前大灯框架检测出变形、钣金修复。



底板隔音胶及封边胶检测出有积水。



卖家承诺“车况不符退定金”,并提供检测报告。



494元事故排查检测费用,请检测人员到杭州帮忙检测。检测报告显示,车辆除了有喷漆、钣金的问题,右侧下边梁、左前大灯框架还有变形,仪表台有变形、破损,后防撞梁、转向管柱、主驾和副驾座椅轨道及骨架都有锈蚀问题,底板隔音胶及封边胶检测出有积水。

### 取消交易退车后 4个月不退订金

第三方的检测报告和销售

人员给出的承诺报告很多情况不符,方先生将检测报告发送给“小姚”,并提出取消交易退车、退订金。

但是从10月13日开始,方先生联系“小姚”就没再得到过回复。随后,方先生也将情况反映到“人人车”客服平台,但并未得到解决。“至今4个月了,没有人和我联系,车退了没发,订金也没退。”

17日13时40分,记者联系到“人人车”客服人员,对方表示会在3个工作日内和当事人方先

生联系核实并协商处理方案。

17日16时30分,记者收到方先生发来的信息:“‘人人车’工作人员联系我,已准备给我退还订金,太感谢《新晚报》了。”方先生说,没想到拖了4个月的难题,在记者的帮助下这么快就解决了。

随后,“人人车”工作人员也联系记者表示,“人人车”高度重视,并第一时间成立了专项小组,目前已与涉事门店沟通并妥善处理消费者诉求,并取得消费者谅解。

## 我为群众办实事·聚焦3·15 消费维权行动

# 水表坏了一年多 用水总觉不踏实

## 供水公司已联系用户补交水费,尽快更换新表

本报讯(记者 董琳)“去年12月抄表员发现我家水表至少从2020年9月就开始不转了。补欠费我没异议,但到现在两个多月了,是该修还是该换一直没有消息,这水用得总是不踏实。”近日,市民杨女士向本报“聚焦3·15”维权热线求助。

杨女士说,自己家住道外区太古小区。去年12月,抄表员核算水费时发现她家的水表损坏停转,“比对之前发给抄表员的照片,发现跟2020年9月的数一

样。抄表员说可以继续用水,供水部门会查清水表损坏时间,估算水费后补交就行。然后我就正常使用水等通知了。”

但两个多月过去了,抄表员的通知还是没来。杨女士担心水费越欠越多,找到抄表员询问。抄表员表示还没查清停表时间,并让杨女士将近两年的电费明细打出来,然后计算补多少钱。“难不成水费要按电表补交?这也没有啥联系啊,我现在就想知道到底让我补多少钱?根据什么

标准补?不然我都不敢正常用水了。”

记者联系到哈尔滨市供水集团,对方的答复是,如果水表无法正常工作,需要先进行计费再更换水表。在此期间可以正常使用水。补交水费主要是看用户之前的使用情况,一般根据之前的平均水量进行估算。如果用户提出家中无人居住,用户可提供电费明细,并不会以电费标准来估算水费,而是根据居民家的用电量判断是否居住。原则上水表非

人为损坏是免费更换的,但若是人为损坏需要用户自行承担水表费用。

目前,市供水集团已经责成道外供水分公司与杨女士联系。工作人员估算杨女士应补交水费243.1元,目前杨女士已经交完费,工作人员将尽快为其更换新表。

哈尔滨供水集团提醒用户,发现水表异常可直接拨打24小时供水服务热线88812319,工作人员将及时进行服务。

投诉方式

1 微信投诉:新晚报官方微信后台留言投诉(24小时受理投诉)



2 “聚焦3·15”维权热线:18246099110(每日8时30分至12时、13时30分至17时受理投诉)

# “冬奥币”“冬奥钞”今起兑换

## 时间截止到月末,可“错峰兑换”

本报讯(记者 李佳琪)银行喊你来兑换了!“冬奥币”“冬奥钞”第二次兑换工作18日启动,已完成预约并通过核实的市民可按照规定时间到预约银行办理兑换业务。记者了解到,黑龙江省将延长办理“冬奥币”“冬奥钞”兑换业务的时间,兑换期为2022年2月18日至28日,市民可“错峰兑换”。

“我已经通过核实的,就等着去银行兑换了。”市民宋女士告诉记者,“冬奥币”第一次预约的时候她下手慢了,没约上,第二次预约终于约上了,可以和上次预约的“冬奥钞”凑一套。记者了解到,此次“冬奥币”“冬奥钞”预约工作于11日开启,相比“冬奥币”“秒没”的情况,此次“冬奥钞”更好预约。

记者了解到,预约成功的市民近两日已陆续收到金融机构

发来的“核实通过短信”。没有收到核实通过短信的市民可登录承办银行的官方网站查询预约结果。

记者从部分承办此次兑换工作的银行网点了解到,兑换工作启动后,头两天是兑换高峰期,已预约并核实成功的市民,可在兑换期内任意一天去预约银行办理兑换业务,节省排队等候的时间。

# 哈机场单日旅客量破6万

## 多家航空公司恢复航线增加航班

本报讯(仇建 记者 孙莹)16日,哈尔滨机场起降航班439架次,运送旅客60483人次,单日旅客吞吐量首次突破6万人次,创今年以来新高。

黑龙江机场集团积极协调各航空公司加快恢复航线、增加航班。哈机场陆续恢复湛江、长白山、榆林、张家口等多条航线,加密北京、上海、广州、三亚、海口等热门航线,协调东

航、海航、川航临时调配空客A330宽体客机执行哈尔滨至上海、三亚、成都等城市航线。

哈尔滨机场严格落实黑龙江省疫情防控相关要求,落实落细“扫码、测温、消毒、一米黄线”等常态化疫情防控措施,并做好航站楼通风等工作。同时,哈尔滨机场在航站楼内增派志愿者,在高峰时期增加人员力量,确保旅客安全、顺利出行。