

格尔木市 12345 政务服务便民热线

格尔木市人民政府办公室

2024 年第 5 期

优秀案例选编

市场监督管理局打造放心消费环境，积极化解矛盾纠纷

工单编号：HX24081560320012

办理单位：市市场监督管理局

群众诉求：群众来电投诉，2024 年 7 月 7 日在大方租车公司预订一辆坦克 300 越野 SUV，前往租车时店主告知店内没有此车型，临时更换为帕杰罗，车辆为临时牌照，试车时发现该车辆异响，店主称不影响正常行驶。后群众在高速行驶时车辆发生故障，拖车花费 1200 元，退还车辆时店主扣除拖车费用 600 元，群众对此不认可，请相关职能部门尽快处理并答复。

办结情况：市市场监督管理局收到热线工单后，立即进行核实，来电群众于 2024 年 7 月 7 日晚，从大方租车公司租赁一辆青 H99A20 三菱帕杰罗，双方签订了租赁合同，约定租期为 8 天，群众试车无问题后开走。7 月 12 日，群众向租车公司反馈车辆有异响，经营者告知其先到附近修理厂检查，无问题后再

用。7月13日18时，群众打电话告知经营者车坏在柳格高速，经营者告知群众找救援车把车拖到修理厂维修，产生拖车费用1200元。经修理厂对车辆检查，属于轴承严重磨损导致抱死无法行驶。群众在车辆出现异响后没有按照经营者建议检查，而执意将车辆开上高速，导致车辆轴承抱死，责任归来电群众。此次车辆维修费达2300元，拖车费1200元，租车公司已承担全部维修费，拖车费按照各承担50%的责任划分，各承担600元，但来电群众不认可。承办单位工作人员在没有法律、法规、规章支撑的基础下，租车公司在无过错的责任下，本着于情于理的原则，经多次协调，租车公司最终同意不再扣租车群众拖车费，并于8月21日下午将前期扣得600元通过微信方式转付给租车群众。

举一反三，长治长效：市场监督管理局积极作为，履职尽责，及时有效化解矛盾纠纷，促进和谐消费环境。

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。