消费维权岗

# 新买的车第一天就出现问题

## 经多方协调，4S店同意维修并补偿2800元代金券

罗女士最近遇到了一件烦心事，她上个月刚买了一辆新车，但提车的第一天就发现车辆有问题。于是到4S店要求换车，但对方不同意换车，只同意维修。经过各方协调，最终4S店表示将车辆维修好之后，再以代金券方式补偿罗女士2800元，可用于车辆后续的保养和维修。

漫画 章丽珍

### 车主：新车上路第一天就发现问题

罗女士上个月在车展上看中了一辆一汽大众的宝来车，打算买来用作代步车。当时她看了好几家4S店，由于她要求的白色车身、浅灰色内饰的现车很少，转了好几个地方后，她来到江北联合一汽大众4S店，这里正好有罗女士喜欢的现车，于是她决定在这里下单购买。

当时正值国庆长假期间，罗女士直到10月7日才到4S店去付款提车。由于之前在其他4S店试驾过同款的车型，罗女士就简单看了下汽车的外表和内饰，发现没什么问题就把车开走了。没想到，开走的当天，她就发现这辆自动挡汽车挂挡的时候声音特别响。“感觉像在开拖拉机一样，当时我就觉得不对劲，打电话给4S店的工作人员，他们说新车需要一个磨合期的，过一段时间会好的。”罗女士当时也没在意，可是连续几天都是这样，她觉得不对劲，后来找了一个懂车的朋友，才发现可能是变速箱出了问题，于是把车子开到了4S店，讨要说法。

经过专业人士检测，发现是汽车的变速箱连杆出了问题，需要更换。罗女士觉得，自己新买的车，居然出现了变速箱问题，强烈要求换车或者退车。4S店方面表示，按照国家有关汽车三包的法规，出现问题应该先予以维修，在一定期限内维修不好的，才能按照国家规定进行退换，罗女士一上来就要求换车，这个要求他们是无法答应的。而罗女士则认为，即使变速箱修好了，自己的新车也打了折扣，要求4S店出具保证书，保证以后不会发生类似的问题。

### 4S店：负责维修并且给予适当补偿

江北联合一汽大众4S店的负责人王先生对记者说，罗女士的新车确实存在问题，这点他们也不否认，但这只是偶发事件，他们也无法控制。现在已经和厂家进行联系，等到新的配件一到，就会给予更换。王先生说，事情发生之后，他们也积极和车主进行了沟通。但罗女士态度比较偏激，数次来店里进行理论，还开车堵了4S店的大门，因此还报了警。

王先生说，提车的时候罗女士仔细查看过车辆状况而且签字确认，但有的车辆状况表面确实看不出来，要等到具体行驶的时候才能发现，这属于小概率事件，他们也在积极和厂方进行协商，而且4S店也已经免除了之前收取的1500元综合服务检测费用。4S店已经答应罗女士会把汽车维修好，但对方的换车要求不可能满足。

现在双方争议的焦点在于如何补偿。王先生告诉记者，一开始罗女士要求赔偿2万多元，这个不现实。他们首先提出免费保养一次，然后给予一定的代金券和保养折扣，但双方对于具体数额还是存在争议。罗女士要求的保证书，王先生表示不能提供。他认为，汽车是消耗品，和车主使用的习惯和各种客观条件相关，谁也无法保证不出现同样问题。他们只能在国家规定的框架范围内，给予适当的维修和保养。记者后来获悉，经过多方协调，4S店已经和罗女士达成协议，在负责维修的前提下，再给予2800元代金券，用于之后的汽车维修和保养。

### 市场监管部门：要兼顾原则与灵活性

针对此事，市场监管部门也介入了调解。

相关负责人表示，汽车作为一种比较特殊的商品，在有相关国家三包规定的前提下，应该根据有关规定执行。但汽车经销商也要考虑消费者的个人感受，体现多为客户着想的心态，把冰冷的原则和富有人情味的灵活性很好地结合起来。在法律法规允许的条件下，尽可能地满足消费者的合理要求。关于赔偿问题，消费者也不要采取开车堵门之类的过激行为维权，还是要双方心平气和地坐下来谈。

记者 毛雷君

顾客试穿新衣服时

# 脱下的旧衣被当作打折品卖了

试穿新衣服的时候，脱下的旧衣服被当作打折品卖掉了。一说起这事，尹女士有点哭笑不得。

“钱倒还是其次，关键是我身份证是外地的，现在连手机号码也办不了。”尹女士对记者说。

### 旧衣服被店员“处理”掉了

不久前，尹女士到轻纺城附近逛街，准备购买一件外套。中午1点半左右，她走进了塘西中路一家名为红房服饰的店铺。

尹女士看中了一件外套，原价680元，打折后490元。尹女士拿着新衣服，顺便脱下身上的旧衣服，放在一堆打折处理的衣服上面。

“当时我对店员说，把衣服放在这里了，我去那边试下衣服，服务员还答应了一声：好。”

她试好衣服，觉得还满意的，准备要付钱了，问店员：“我的衣服呢？”

店员懵了几秒钟，很快回想起来了，原来就在尹女士试衣服的当口，有顾客过来买衣服，这件脱下的旧衣服被当作打折处理品卖掉了。

尹女士说，当时她穿的是一件贵人鸟运动服，里面有2500元钱、一部OPPO手机，还有身份证等物。

“那堆打折处理的衣服都是针织衫，而我的是运动服，根本就不是一个类型的，我也不知道她怎么这么不小心就卖掉了。”尹女士认为，是店员疏忽造成了她的损失，要求对方赔偿。

### 店方赔偿1500元

记者联系到了红房服饰的店员江女士。据她介绍，这个店面积挺大的，有100多平方米。

江女士告诉记者，尹女士试衣服试了10多分钟，当时刚好有一对中年男女过来买衣服，一眼就看中了那件贵人鸟运动服。“那堆打折处理的衣服价格统一为50元，两人拿起那件贵人鸟运动服，简单问了下价格，也没细看，就表示要买。”

“当时我还问他们要不要袋子装一下，他们表示不要，然后就掏出50元钱急匆匆走了。”江女士说，等尹女士试完衣服，他们才发现卖错了。

“当时我们也不知道衣服里面有东西，尹女士也没给我们提醒，加之我们人手也不够，可能出现了疏忽。”江女士说。

事情发生后，他们报了警。警察来了以后表示，衣服是被买走的，不是被偷的，不能立案。后来市场监管部门的工作人员也来了，经调解后双方当场达成一致意见，店方赔偿尹女士1500元，另外她看中的那件原价680元的衣服，折价200元卖给她。

据红房服饰的店长盛女士介绍，警方事后调取了监控录像，但没有找到买衣服的那对中年男女。

“我们也很亏，无缘无故损失了1000多元。现在只希望那两个人看到报道后，能够把身份证还回来，我们也算对顾客有个交代。”盛女士说。

记者 朱锦华