



# 去快速理赔中心修车 换的竟然是拆车件

## 理赔中心修理厂称：去4S店远远不止这些钱

平时开车难免发生事故，有问题自然就要去修车。出了事故很多人都会去快速理赔中心处理，但是如果你花了钱，换的配件却是拆车件，心里是什么滋味？车主郑先生半年来一直在为这个事情奔走，他表示当初因太相信快速理赔中心，才导致一系列的问题出现，现在他就是为了讨个说法。

### A 保险定损2万多元，换的却是拆车件

郑先生开的是一辆2007款沃尔沃S40轿车，今年初发生交通事故，追尾了前车，他负全责。之后他来到位于海曙区南苑街的宁波市机动车物损交通事故保险理赔博纳服务中心进行处理，当时保险公司定损为20230元。郑先生告诉记者，当时博纳服务中心的工作人员很热情地接待了他，表示所有事情他们都会处理好，让他安心等待消息就行了。郑先生说，当时为了图方便也没有多想，就全权委托他们进行修理。

过了几天，修理厂打电话说车子修好了，于是郑先生就来开车。郑先生家在镇海，路途相对较远，没想到还没有开到一半，车子就熄火抛锚了，只好再联系修理厂派拖车来把车子拉回去处理。这一次，郑先生多了一个心眼，找了一个懂行的朋友一起去处理。结果让他大吃一惊：车子的大灯、保险杠和车盖等，用的都是拆车件，并非新配件。这下子，郑先生不干了，要求对方给说法。

### B 修理厂称去4S店修理远不止这些钱

针对这个事情，博纳服务中心相关负责人周先生坦言，他们确实用了拆车件。

“郑先生的这辆车子，当时撞得比较厉害，而且是老款车型，损坏的配件比较难采购。于是，我们的业务员和车主商量，使用了拆车件，也征得了对方的同意。”周先生表示，如果要走4S店的正规渠道，全部用全新件的话，这些钱是远远不够的。

至于汽车半路抛锚的事情，周先生是这样说的：车拖回来后发现，由于该车膨胀水壶老化漏水，造成发动机缺水，水温升高，引起熄火，在此期间，车主强行启动，导致发动机损坏，维修费用高达9000多元。维修期间，他们提供了代步车辆给郑先生使用。周先生表示，目前这笔发动机维修费用还没有结清。

### C 这1500元到底是什么钱

在双方的争议中，记者注意到一个细节。当时郑先生收取了修理厂1500元钱。而双方对于这个钱的说法却是大相径庭。郑先生告诉记者，当时由于自己住在镇海，来回路途比较遥远，修理厂的工作人员主动提出给500元的来回打的费用。后来因为来来回回好多次，加上一开始并没有提供代步车辆，所以又增加了1000元的费用，是所谓的交通补贴费用，郑先生自己也承认确实是拿到了这笔钱，并且签字了。

而修理厂方面的说法则是，当初郑先生同意使用拆车件来进行维修，这笔钱是对他的补偿，并非是交通补助。记者请周先生出示当时的收据或者证明，但周先生表示已经交给相关部门，自己这里并没有留底。

随后，记者辗转从海曙区市场监管部门看到了这张收据的复印件。抬头为“付款凭证”，内容是“返客户不开票（拆车件修复）”，金额为1500元，落款为郑先生和另外一位王姓工作人员。海曙区市场监管部门表示，由于双方各执一词，而且对于理赔的数目相差太大，经过数次协调，最终没有达成一致意见。但是修理厂愿意负责到底，把郑先生的车彻底修好。

### D 车子到现在小毛病不断

郑先生告诉记者，自己的汽车从过年前到现在已经过去半年多了，可是很多问题还是没有彻底解决。

“开始我的汽车喇叭不会响，后来行车电脑出现问题，导致时间无法显示，再后来空调又坏了，大热天怎么开车？”他告诉记者，这半年多来，他和修理厂进行了多次协商和沟通，一直没有结果。“一开始，他们说提供给我5000元代金券，以后每次来修理和保养就从中扣费，被我拒绝了。我每次要从镇海跑到海曙来修车和保养，太不现实。而且关于发动机大修的问题，责任怎么可以赖到我头上呢？”郑先生说，车子是修好的当天出故障的，既然当初都没有修好，怎么可能再让自己出钱呢？而且自己的维修费用都是保险公司出的，并不用自己掏钱，但是厂家在没有告知自己的情况下，使用了拆车件，导致现在汽车小毛病不断。“我就是为了争口气，现在他们很多说法都是颠倒黑白，这让我很气愤。”

他告诉记者，如果各种调解方法无效，他要考虑走司法途径给自己维权。

### E 业内人士：使用拆车件是维修行业潜规则

针对这一案例，宁波市消保委副秘书长周丽娟表示，如果通过保险公司定损，原则上不能用旧的配件或者拆车件，只能使用原厂配件或者是经过认证的合格的第三方厂家的配件。如果要使用其他配件，必须要告知消费者并且征得消费者本人的同意。

浙江和义观达事务所的王丽红律师认为，如果客户知情，在双方协调一致的情况下，使用旧的或者拆车件是可以的。但是如果在客户不知情的情况下，维修厂私自更换拆车件，客户自然可要求重新维修更换新配件，并且赔偿相应的损失。

多年经营汽车配件的王先生则告诉记者，其实不少修理厂使用拆车件或者二手配件修理事故车，已经成为行业内的一个潜规则，而且不是一两年了。

“现在有的维修厂家在保险公司定损之后再去找配件，他们报的价格是原厂配件的价格，但是使用的却可能是副厂配件或者拆车件，那么其中的差价就有很大的利润空间了。”王先生表示，有的客户在保险公司索赔完以后，到非4S店的修理厂去修车，结果还能赚钱。

对于郑先生的案例，王先生表示没有看到过具体车况，不好判断，“但是定损2万多元，应该还是比较严重的事故，所以如果使用拆车件的话，其中的利润空间也会比较大。”

记者 毛雷君

## 一边称重一边可查询相关信息 我市新上岗一批智慧电子秤



本报讯(记者 史妮超 通讯员 杨辉 文/摄)最近，在鄞州区联心菜市场的摊位上，一批“长相特殊”的电子秤引起了不少马大嫂的关注。与普通电子秤不同的是，这种电子秤在过磅的同时，还能对菜品品类进行自动识别，打印出带有追溯二维码的小票，农产品的“出身来历”便跃然眼前。

据介绍，这款首先在联心菜市场开展试点的智慧溯源电子秤，以新型技术和移动支付来突破农产品溯源困局。据介绍，智慧溯源电子秤能够在不增加市场经营户操作负担的基础上，进行菜品图像自动识别，目前已可以识别覆盖蔬菜、水果、肉、海鲜等品类100余种菜品，还可以持续增加可识别的菜品品类。

对消费者而言，买的肉菜在智慧溯源电子秤上过秤后，每笔消费都能打印出带有追溯二维码的小票。小票不仅记录了摊位经营户信息及详细的交易记录，且在二维码中记录了相应的溯源信息，扫描二维码即可查询所购农产品的来源产地信息、进货日期、食品安全检测结果等。

## 预订好的大理石卖给了他人 商家违约全额退款并给予补偿

本报讯(记者毛雷君 通讯员 米兰 顾梦婷)自己预订的大理石居然被卖给了别人，这让消费者很生气，于是愤而投诉，经过调解，最后商家退还定金并补偿4000元。

近日，市民张女士向江北区消保委投诉，她在一家大理石批发零售公司已预订好的货物，被商家卖给了他人，在与商家协商退还定金与赔偿事宜时，双方并未达成一致，张女士遂向市场监管部门投诉。

江北区消保委执法人员了解到，之前张女士订购了一批大理石，当场与商家协商定好了相应的款式与类型，并支付了5000元的定金。后来，张女士在需要商家提供所订购的货物时，才得知她所订购的大理石批次被商家转卖给了其他消费者，

于是张女士要求双倍返还定金。商家表示可以退还定金，但赔偿的金额无法达到张女士的要求。执法人员表示，商家未做到约定的义务，属于违约行为，侵害了消费者的合法权益，应当全额返还定金，并给予赔偿。在执法人员对商家进行了耐心的沟通后，最终商家答应退还5000元定金，并补偿4000元。张女士对结果表示满意。