

# 路虎车“扯拐” 8个月返厂检修7次

## 乐山车主要求4S店退货遭拒 消协建议走司法途径

### 云投 诉

2月21日,乐山市民罗先生向封面新闻云求助投诉,他于2022年6月购买一辆路虎汽车,从2023年6月开始,车子出现“电气故障”,8个月时间里陆续返回路虎4S店修理7次。今年2月,4S店告知修理完成,但无法保证今后驾驶过程中不再出现类似问题。

对此,罗先生要求4S店按照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》中“同一质量问题累计修理超过4次的,销售者应当更换或者退货”的规定,进行退货处理。但乐山南菱捷豹路虎4S中心拒绝退货,前台服务万主管称:“罗先生的车并不是累计修理超过了4次,前面6次一直是在检测问题的原因,只修了1次。”

### 不足两年新车返厂7次 更换了发电机和数个插件

罗先生记得,车辆第一次出现故障是在2023年6月,当时正在路上行驶的车辆突然发出警报,提示“检测到电气故障,请安全停车”,罗先生随即遵照提示停车,联系4S店,并按要求将车返回4S店进行维修。“这次修了7天,修理员说是电路问题,更换了电瓶集成块上的两个插件。”

2023年8月,车辆再次发出警报,罗先生再次将车交回4S店。4天之后,4S店通知罗先生取车,称更换了和第一次相同的两个插件。

“第三次出现问题是在2023年10



▲罗先生于2022年6月购买的路虎汽车。杜卓滨 摄

▲车辆提示出现“电气故障”。受访者供图

月初,返厂修了7天,更换了发电机。第四次是在当月末,修了一天,升级了系统,更换了汽车电瓶。”罗先生介绍,他原以为经过四次修理,也换了零件,可以安心用车了,“谁知今年1月14日同样的问题又出现了,在4S店修了5天。”

罗先生说,1月19日刚取车,20日同样的问题再次出现,他只得又一次将车送回4S店,“这已经是第六次返厂维修了。”

7天之后,罗先生取回了车,由于车辆在三包有效期内,不需要支付修理费用,所以4S店没有明确告知故障的具体原因。

2月3日,原本计划春节假期驾车出游的罗先生,再次遇到“电气故障”,于是第七次将车送回4S店。1天之后,4S店

告知是空调面板背后的组线出现了松动,导致车辆异常,已经处理好了。

由于车辆反复出现同一问题,罗先生便向4S店工作人员确认,是否真的已经修理好了,能否保证今后不会再出现同一问题。面对他的困惑,前台万主管却告诉他,4S店无法对此作出任何保证。

### 车主要求按规定退货 商家:不符合退货规定

4S店的回复让罗先生对未来能否安全用车充满了担忧,于是在2月4日当天拒绝取车,并要求4S店按照国家市场监督管理总局发布的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,进行退货处理。

该规定第二十四条内容为,家用汽车产品在三包有效期内,因质量问题累计修理时间超过30日,或者因同一质量问题累计修理超过4次的,消费者凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货时,销售者应当更换或者退货。

对此,万主管告诉记者,4S店无法满足罗先生的退货要求,“罗先生的情况不属于修理次数超过4次,虽然他拿出了7次修理记录,但前面6次都是在查找故障原因,不属于修理,只有最后一次是修理。”

万主管称,虽然前面几次有更换零件,但那是他们检测故障的一种方法,“不明确故障原因时,更换可能出问题的部件来找原因。”

### 消协协调未达成一致 建议走司法途径解决

协商没法达成一致,罗先生便找到了乐山市市中区保护消费者权益委员会,并在该委员会的组织下于2月20日与4S店再次协商。

消协的介入并没有达成罗先生的诉求,“4S店仍旧不接受退车,答应送我维修代金券来补偿。消协建议我走司法途径解决。”罗先生说。

罗先生告诉记者,4S店一直没有向他出具7次维修的具体修理记录,他目前正在督促4S店给出7次修理的具体内容,“如果4S店坚持不退车的话,我就只好起诉他们了。”

华西都市报-封面新闻记者 杜卓滨

# 捐款20元 为啥实际却多付了3元?

## 捐款者质疑轻松筹平台诱导用户购买“绿医服务”



在微信朋友圈看到筹款捐助信息,冯某捐助了20元,扣款后他却发现实际支付了23元,这多出来的3元是怎么被扣的?

2月21日,记者联系到冯某时,他还在为轻松筹平台多出来的这3元纳闷。冯某说,最开始他并没有意识到3元是哪里扣除的费用,还以为只是手续费,后来他又点开捐助页面时才发现,实际上是因为勾选购买了轻松筹平台提供的“绿色通道就医服务”。

冯某认为,这个“绿医服务”并没有以显著方式明示该服务的用途、价格等信息,很容易让捐赠者误以为是捐款必须步骤,从而产生误解,购买该服务。轻松筹客服人员在接受记者采访时称,绿医通道可以提供挂号、问诊等绿色通道服务,如果捐助者有疑问,这个服务在1-7天内可以取消。

### 捐款20元实付23元 多出来的钱是“手续费”?

冯某告诉记者,20日这天,他看到



捐款页面下方有一条“3元领取住院管家”的告知。网络截图

朋友圈里一个久未谋面的朋友发布了一则筹款信息,便点进筹款页面,在查看了朋友筹款的图文信息后,捐助了20元。

没想到,在实际支付时,后台却提醒他支付了23元。起初,冯某怀疑这3元是平台扣除的手续费,可仔细一想,如果

每一笔捐助都扣除3元手续费,这笔费用会不会太高了点。

冯某便又重新点开页面,他发现实际上是自己勾选了页面下方标题为“我已阅读并同意绿医服务说明|健康告知”的选项,而这项“绿色通道就医服务”的费用,正是3元。

“这个选项的设置,我觉得很不合理,因为我会理解成必须点击了它才能捐钱。”冯某告诉记者,轻松筹平台捐赠页面并未对“绿色通道就医服务”进行详细说明,一排橙色的小字会让捐赠者误以为是必须的选项。

### 记者实测: 支付页面勾选位置存争议

记者点开冯某提供的筹款捐赠页面,上面有求助故事、筹款公示、筹款动态和帮助记录等,如果用户要捐赠,需要先允许获取微信或者电话信息。

在点击金额后,会弹出一个“爱心回馈”的弹窗,提示捐款后可领136万元意外保障,下方是捐赠者的真实姓名和身份证号,一排橙色的小字注明是绿医服务说明和健康告知,捐赠者在点击“我已阅读并同意”后,就可以继续确认支付。

而这个待勾选的“绿医服务”项目,字体大小和位置等,和平时手机里常用的一些APP的隐私和服务说明类似。

记者点开“绿医服务说明”后显示,该服务全称为“绿色就医通道服务”,分为普通版和基础版,由轻松筹平台发行

公司——北京轻松筹网络科技有限公司提供。普通版服务权益包括七大项目,即预约挂号、住院管家、手术安排、远程会诊、二次诊断、新药搜索、健康科普;基础版相对少了住院管家、手术安排、二次诊断三项。

冯某告诉记者,对于这个待勾选的“绿医服务”,他认为存在强制搭售和诱导用户购买的嫌疑。“这是个坑,因为我是捐款不是买东西,但它的设置很有迷惑性,稍不注意就点了。”

### 平台回应: 7个工作日内可申请退费

针对轻松筹平台“绿医服务项目”存在诱导购买的问题,记者联系了平台客服。客服回应称,关于用户多支付的3元,很有可能是开启了绿医通道服务。“绿医服务”是针对购买者如果住院了,可以快捷地“绿通”服务,比如帮您挂号、问诊等,“开启绿通服务是用于付款者本人一方的,可以取消。”

如果不勾选服务是不是不能捐款呢?客服回应称,确认支付时在“是否取消支付”时可以点击“确认”,再次支付的时候还会提醒您一次,再点“取消”。而关于取消方案,客服称,随时可以申请退费,但有一个时效,是1到7个工作日。如果捐款的时候不想扣费,可以看下提示,选择“取消”。

华西都市报-封面新闻记者 宋潇 实习生 袁梦馨