



车辆售后

入手俩月坏三次

车主:连换两次大件,谁敢保证安全?

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张磊

3月11日,德州车主李先生拨打热线反映,2020年11月份他花64800元从奇瑞新能源德州鑫店购买了一辆2021款奇瑞小蚂蚁新能源汽车,然而购车十多天后开始连续三次出现故障,车辆失电毫无反应,只能返店维修更换零部件。近日,因不满车辆质量问题,李先生正式向经销商提出退车要求,但经销商回应车辆问题经维修可以解决,且不满足三包法中退车条件,无法退换。

“我是2020年11月23日提到的新车,提车回家后十多天就出现了第一次故障,修好后过了一个月出现了第二次故障,几天以后又出现了第三次故障。这三次故障的症状都是全车没电,车辆毫无反应。”李先生称,第一次出现故障时他以为是偶然事件,因为牵扯当地疫情防控规定,他就没有返店维修,而是自己找朋友进行了检查。后面两次则是由4S店派人将车带回店里维修,但第一次维修后,只行驶了110公里又出现了故障。

随后李先生向记者出具了一份4S店的维修记

录,上面显示:首次维修里程为606公里,第二次维修里程为716公里。两次维修分别更换了车载充电器DCDC变换器总成和电机控制器总成,零部件价格和维修工费共计1万多元。“一共6万多块钱的车,一个月就更换了1万块钱的零部件,开这样的车谁敢保证我们的安全?”李先生称,两次维修期间他曾多次与经销商沟通,要求退车,但是经销商一直推托不予处理。

2021年3月11日,在记者的陪同下,李先生将车辆再次送到了奇瑞新能源德州永鑫店,要求店方退费处理。德州永鑫店负责人许先生回应,李先生反映的汽车充电不正常的现象可能与李先生家充电设施有关,只要增加接地线即可解决,另外两次故障均是零部件出现问题,已更换,截至目前没有再出现故障,且之前两次故障均未达到三包法和厂家规定的退换标准,所以店方无法退车。

负责人许先生称,该车辆享受免费终身质保,有问题可以联系4S店售后处理。为了表示歉意,他们愿意以赠送保养的方式对客户进行补偿,如客户仍不满意则只能走司法诉讼程序,他们将按法律文书积极履行应有的责任。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 刘飞跃

逃脱不掉的“墨菲定律”

3月11日,货拉拉通过其官方微博公布整改进度。10日,货拉拉上线搬家及跟车订单行程录音功能,并试运行车载设备。货拉拉风控负责人朱怀宇介绍,安装的“安心拉”设备主要由三个镜头组成,对内的驾驶室录像摄像头,对外的行驶记录摄像头,还有安装在货厢内部的货物摄像头。

这是货拉拉在事件发生的一个月后,推出有实质性的、公众能够看到的整改措施。此事并非没有前车之鉴。早在3年前,网约车行业出现了一系列重大安全事件,行业巨头“滴滴出行”开始了车内录音、录像功能。虽然在当时引发一些讨论,但事实证明不管对行业发展还是保证司乘安全的确提到了重要作用。

声称有庞大技术团队的货拉拉,为何不能吸取网约车的教训而提早布局?就像墨菲定律一样,有可能迟早都会发生,如果能提前布局,就不会出现这种突破底线的问题。“山东大学交通设计研究中心主任张汝华分析。

管理成本提高的埋单者

除了跳车事件引发争议外,货拉拉近期又因为会员费上涨而引来投诉,如果不购买会员,司机每天只能在平台接两单生意。虽然平台相关负责人对此做了详细的解释,但是依旧没有打消民众的疑问。

目前货拉拉推行的是会员制和抽成制。省城业内人士介绍,长期干的适合包月,不限制单数;如果兼职干,可以选择抽成制,平台每单要扣一定的比例。会员费上涨或许仅仅是个开始,以网约车市场为例,在发展初期每单是21%左右的抽成,对车辆和车主都没有任何限制,后来随着国家对网约车市场监管力度越来越大,平台使用费目前上涨至25%还多,一些车主觉得不适合就慢慢退出了网约车经营。虽然货拉拉平台没有对后期使用费做出说明,但可以预见的是,随着行业监管力度加大以及平台自身的整改,由此带来的行业管理成本提高,最终的埋单者或许就是司机和用户,网约车价上涨就是例子。

“灰色地带”的从业者

在行业监管方面,同样是新生事物,交通运输部对网约车和同城货运的态度不太一样。对于前者,交通部多次明确表态鼓励创新,但对后者,基本没有非常明确的表态。直到货拉拉正式整改的半月前,2月25日,交通运输部才对女生跳车事件进行回应:牢牢坚守安全发展的底线,始终把维护和保障人民群众生命财产安全放在第一位,决不能打着创新的旗号,打着互联网的牌子走以牺牲安全为代价的发展路子。

交通运输部的表态发出了明显的信号,因为在此前,货拉拉这种互联网同城货运平台处于监管模糊地带,并没有一个明确的行业监管部门,这也直接导致了像货拉拉这样的同城货运处于裸奔的状态。

让人疑虑的一点是,对于货拉拉这种新生事物,地方的态度要比交通运输部更加“宽容”。记者梳理发现,目前除了深圳市有约谈之举外,其他地方尚没有类似措施。

新能源车频“断电”

4S店:只能修不能退



李先生的新能源车买来不久就接连出现故障。

网购乱象

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 程凌润 实习生 张晓晨

3月10日,齐鲁壹点以《奇葩!济南女子网购蝴蝶兰,结果只收到一包肥料和五个小夹子》为题报道了济南市民赵萍(化名)网购的糟心事。如今,商家补发的蝴蝶兰已经到货,可是她再次网购的罗汉松又“出事”了。

据了解,赵萍主要通过微信群购物,“里面有很多优惠券,商品价格比较实惠”。

3月4日,赵萍只花两块线就购买

预付消费

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 戚云雷

壹粉“005954纳敏”向齐鲁壹点情报站爆料称,近日,他使用海鲜港的提货券在兑换海鲜,原本券上是10种进口海鲜,但商家发货时却将进口海鲜换成国产海鲜。3月15日,海鲜港海鲜兑换中心客服回应称,受国外疫情影响无法进口海鲜,才把进口海鲜换成国产海鲜,但两种海鲜套餐是同等价值的。

前不久,壹粉赵先生收到朋友送的一张海鲜港的提货券,券上是海鲜港898型-五福临门的套餐,包括波士顿龙虾、冰岛青花鱼、印尼野生大海参、澳洲帝王鲍等10种进口海鲜。按照提示,赵先生在海鲜港的微信公众号上输入了卡号和密码,并提交了电话和地址等信息。

赵先生告诉记者,他在填写订单时要求海鲜港3月6日发货,但迟迟不见商家配送。3月10日,他打通客服电话,对方表示,他所订的海鲜是进口产品,因为疫情原因无货可发,可以给他换成国产海鲜。

“疫情也不是一天两天了,为什么不在于下单订货的时候给个提示,让客户有所选择?迟迟不发货

网购罗汉松 结果收到侧柏

消费者:两次网购都踩雷,希望商家别再“挂羊头卖狗肉”了

一棵蝴蝶兰,然而她在五天后仅仅收到了一包肥料和五个小夹子。

“经过沟通以后,商家给我退了俩块钱。”据赵萍介绍,商家最初将责任推给第三方平台,不过齐鲁晚报·齐鲁壹点记者介入以后,商家承诺再补发一棵蝴蝶兰。

“到货已经几天了,挺好的。”3月15日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者获悉,赵萍已经收到了补发的蝴蝶兰。然而,她又反映了另外一件网购糟心事。

据了解,前几天,赵萍再次通过微信群的购物链接购买了一棵

罗汉松。一两天后,她就收到了商家发的货,可是她打开快递包裹后却发现里面是一棵侧柏。

“罗汉松观赏性很好,但是侧柏就很普通了,大马路上就能找到。”赵萍看到侧柏树苗后就傻眼了,她说起初商家答应可以退货,但是运费由她来承担。

“我2块8买的,运费得8块多,我没同意。”赵萍说,商家也没有过多解释,直接给她退了款。

对于两次网购糟心事,赵萍希望商家能够诚信经营,避免出现“挂羊头卖狗肉”的事情。

提货券上的进口海鲜成了国产的

海鲜港海鲜兑换中心:受国外疫情影响无法进口海鲜



提货券上标明是10种进口海鲜。

为什么不主动向客户做出说明?”赵先生说,虽然很不情愿,但眼看提货券3月10日就要到期了,他只能无奈地接受客服的建议。

随后,赵先生收到了海鲜港发来的国产海鲜,虽然重量和订单上的进口海鲜差不多,但总体看起来也就值五六百元,而之前订的进口海鲜套餐价值1000多元。“希望海鲜港能给我们消费者一个说法。”赵先生表示。

3月15日下午,记者拨打了海鲜港的客服电话,据工作人员解释,目前国外疫情比较严重,食品

外包装上可能会呈现出阳性,所以他们不敢再进口国外海鲜,只能把客户的进口海鲜换成国产海鲜。

那么,调换后的海鲜是否是和原来的订单价值相同呢?工作人员表示,这两种海鲜套餐重量相差无几,都是同等价值。

工作人员告诉记者,对于那些执意要进口海鲜的客户,需要等到国外疫情缓解之后再发货,提货券可以延期。

对此,山东千舜律师事务所律师甄恩阳认为,从消费者角度来说,手持提货凭证相当于与经营者建立了买卖合同关系,既然有了合同关系,那消费者就有权要求按照提货券上标注的产品进行兑换。

甄恩阳表示,如果商家或经营者不能按照提货券兑换的话,要承担相应的违约责任,如数退还同等价值的货款。商家也可以与消费者协商,在征得消费者同意后,将进口海鲜改成同等价值的国产海鲜,但前提是消费者要同意,如果消费者不同意,则按照商家违约处理。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者

“当时我是牵着狗狗进的医院,治疗时完全按照医院的方案,结果狗狗在第三天就死了。”王先生说,3月1日他发现9岁的狗狗不爱进食,还经常呕吐,就带它去了嘉定路上的至尚宠物医院,接诊的是一位姓刘的医生,医生建议让狗狗住院打吊瓶,需要治疗5-7天。

“这家医院以前我也来过,这只狗的两手术都是在这里做的,都很成功,所以我对这个医院还是比较信任的,听到医生的建议后我也没多想就同意了。”王先生说,他先后多次总共交了2300多元治疗和医药费,结果狗狗的情况越来越糟糕,3月4日上午8点30分,他接到医院的电话说,狗狗死了,让他赶紧去医院处理后事。

“医生说这期间不能让狗狗喝水和进食,而我当天看到另外一只白色的狗也是因患胰腺炎进了这家医院,当时主人是用床单包着把狗抬进去的,应该是病情比我的狗还严重,但是另外一名医生却让狗的白人每两小时就喂一次水,结果那个白色的宠物狗第二天就逐渐康复了。”王先生质疑说,这个刘医生是他第一次见,后来他从其他宠物医院了解到,治疗胰腺炎、糖尿病是不用忌进食和饮水的。

王先生表示,其实他3月4日从医院出来后也没多想,用一个纸箱将狗带到一处山上进行了掩埋,但是事后越想越觉得不对。“一只正常的狗三天不喝水不进食也受不了吧?我第二天看到另一只宠物狗喝水的时候,就向医生提出了异议,但医生还是不同意。”王先生说,因为心存疑虑,他又将狗狗的尸体挖了出来,还特意买了一台冰箱,将狗狗的尸体存放在冰箱里。“我现在已经咨询了律师,就想给狗狗讨个说法。”

3月15日,记者联系到青岛市四方区至尚和协宠物医院的刘医生,他告诉记者,王先生的狗狗进院时病情就比较严重,不仅患有胰腺炎、糖尿病,还有心脏病、膀胱结石、肾结石等多种疾病。“这个狗岁数比较大,因为过年期间吃了很多肉,出现了呕吐不进食的情况。”整个治疗过程不存在任何问题,可能是狗主人因狗突然去世接受不了,所以才产生了疑问。

“像这样严重的病情我们是严格禁食禁水的。”刘医生表示,相关的检查都有病历记录,也拍了片,经过3月1日、2日治疗后,呕吐并没有止住,又出现了不排尿的新问题,病情严重恶化了。“我是4日上班发现狗狗死了,查监控是当天凌晨4点死亡。”刘医生说,3月8日,狗主人突然来店里说我将他的狗给饿死了,还到处贴传单。“3月9日他还来店里殴打我,我也报警了。”刘医生说,他正准备起诉狗主人。

宠物经济

日前,青岛市民王先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映,他养了9年的博美犬因患胰腺炎、糖尿病在市区嘉定路的至尚宠物医院住院,治疗三天花费近2400元后,宠物竟然死了,他怀疑治疗方面存在问题,对此,医院负责人表示,狗狗身患多病,他们在治疗过程中并不存在任何过失。

宠物狗进医院三天咋死了

狗主人质疑治疗过程有问题,宠物医生称并无过失

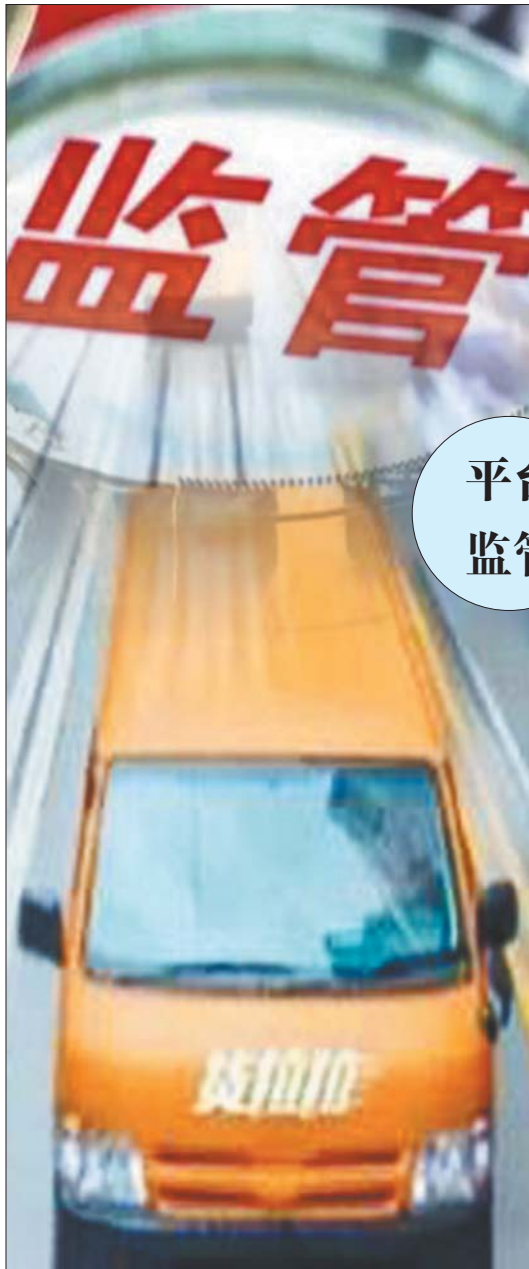


▲王先生的爱犬和治疗费用清单。

省体店老板:前段时间赔太多,现在机器都没了退不了了

卡里钱还没花完,济南这家圆缘园却关门了

▼李女士说,自己卡里还有1500元,店却关门了。



平台监管

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 袁野

“我和朋友们挺喜欢圆缘园的,这里环境不错,很适合朋友聚会、聊天。于是就充5000元办了会员卡。”之后,李女士每隔一段时间就和朋友来这里聚一次。“我最后一次来这边消费是在2020年的夏天。”李女士说,因为各种原因,2020年下半年,她就没再去过。

直到2021年2月初,李女士和朋友再次来到这家圆缘园茶餐厅,发现圆缘园的招牌已经不见了,里面的家具也都不见了,店被围挡挡着。“我赶紧拨打会员卡上的电话,发现电话也停机了。”李女士对此非常气愤。“店关门怎么也没通知一声,我卡里还有1500元没有消费,这个钱该找谁要?”

无独有偶,市民赵刚(化名)之前也在圆缘园省体店办了会员卡。“当时店里有活动,充500元就送一些礼品,于是我就充值了。”之后因为距离太远,赵刚只消费过一次后就没再光顾。“今年我突然想到自己还有钱没花完,就想再去消费,结果发现电话打不通了,之后了解到这家店已经关门了。”

“我感觉他们挺不负责任的,消费者充值了卡,一声不吭地就关门了,也不通知一声。”赵刚说。

3月15日上午,壹点帮办记者来到省体育中心,记者在现场看到,之前圆缘园茶餐厅所在的位置已经开起了一家汽车4S店。

随后记者向新开的汽车4S店询问之前圆缘园茶餐厅的去向。“我们是今年刚搬过来的,他们店去哪里了我们也不太清楚,但最近确实有三四名消费者来这里询问过,都是想要退卡的。”4S店的工作人员说。

如果这家圆缘园关闭了,那么消费者可以拿着这里的会员卡去济南其他圆缘园消费吗?记者联系了圆缘园花园路店。一名工作人员告诉记者,济南圆缘园的店都是加盟的。“我们不是一个老板,别的店里的会员卡,我们这里不能用。”

记者在天眼查查询到济南市圆缘园餐厅省体店,发现该餐厅已经因登记的住所或经营场所无法联系而被列入企业经营异常名录。

随后记者联系了圆缘园餐饮管理(上海)有限公司,据客服介绍,山东还有三家圆缘园加盟店。“省体店的老板我们也联系不上,去年年底我还给他发过文,但没有得到回复。”

圆缘园餐饮管理(上海)有限公司向记者提供了该投资人的电话,记者尝试着拨打,没想到居然接通了。“因为疫情我们经营不善,赔了很多钱,店实在开不下去了,所以才关店的。”据该投资人说,关店都是走的正常程序,也向有关部门备案过。

“关店之前我们已经通知了近两年办卡的会员,他们有的来把剩下的钱消费了,也有的找我们退了钱,有的钱我们实在退不出来,就给了茶叶等礼品。”该投资人说,两三年前办卡的会员,因为时间太长了,之后又长时间不来消费,所以他们没有联系上。“现在这个钱没法退了,机器都没有了,无法查询余额了,如果我们将来开了新店,再想办法让这些老会员来消费吧。”

目前,李女士和赵刚都已经将此事投诉到了有关部门,壹点帮办记者也将持续关注。