

962555

帮忙

小忙  
微调查

# 新买保时捷卡宴 上路13天 转速表“爆表”

## 客户：花了100多万元却“不能开”“不敢开”

日前，市民胡先生向“帮帮忙”反映，购买的保时捷卡宴车刚开没多久，转速表就出现大问题：“车子才行驶到第13天，转速表就‘爆表’了。后来一检测，车辆存在驾驶安全隐患。现在开又不敢开，换又换不了，退又不能退，整整一个多月了，只能放在那里当摆设，这100多万元花得真是太郁闷了！”



检测报告显示加速时加速指针有卡滞现象

转速表异常，存在安全隐患

### 车辆评估报告

Vehicle Report

品牌：保时捷  
车型：保时捷卡宴 2019款 3.0T Cayenne 自动 四驱  
VIN码：WP  
车辆等级：非事故车  
评估结果：漆面良好，划痕较少，无明显色差。车辆骨架结构完好，未见明显损伤。内饰正常磨损。动力组件无异常。发动机启动正常。怠速稳定。换挡平顺。制动性能正常。加速时加速指针有卡滞现象。车速和转速不符。驾驶时存在安全隐患。  
检测工程师：花成 复核员：杨刚 评估时间：2021.11.10

### 爆表 | 新车遇上大麻烦

今年9月，胡先生以公司名义，在沪青平公路2599号上海楚驰汽车销售有限公司购买了一辆保时捷卡宴2019款汽车，9月23日支付全款108万元，9月29日提车。然而，车子没开多久，就遇上了麻烦：10月11日，转速表突然“爆表”，不管车子开多少时速，转速表都会“直奔”8000转。

这下子，胡先生很是心慌，根本不敢再继续开这辆新车。“我查了一下，转速表能客观真实反映发动机的功效及运转参数，如果长时间处于这样的高转速，会对车辆造成较大损伤，存在严重的驾驶风险。”

### 检测 | 问题竟有一箩筐

胡先生告诉记者，当初买车时，销售人员曾经告知，车辆出厂后，由于在运输过程中发生磕碰，右后车尾灯曾更换过。“当时他们再三向我声明，除这一处外力损伤外，车

辆不存在任何故障。由于急着提车，我也就勉强接受了。但万万没想到，出了问题后，我找到专业机构检测，工作人员告诉我，车辆竟然存在多处故障。”

胡先生向记者出示了上海普陀保时捷中心于10月30日提供的《车辆检测报告》，上面显示：加速时加速指针有卡滞现象，车速和转速不符，驾驶时存在安全隐患。

在向上海楚驰汽车销售有限公司销售人员反映相关问题后，胡先生提出两种解决方案：一是换车，二是退车。但经过多次协商，始终没有结果。“他们不肯退也不肯换，给我的发票还是四川成都一家4S店的，还让我自己找4S店处理。”胡先生说。

### 协商 | 不退不换只能修

记者与上海楚驰汽车销售有限公司销售人员李女士取得联系。针对发票问题，对方解释称，上海楚驰汽车销售有限公司属于二级经销商，作为服务商有销售资格但不能

开具车辆销售发票。“车辆销售需要4S店开具发票，我们只能开具汽车装潢、服务类等发票。”

李女士表示，接到胡先生投诉后，公司立即联系了成都的这家4S店，对方同意立刻发配件过来，两三天就能修好，可胡先生坚持“退换车辆”，而现行的法规是《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，胡先生以公司名义购车，不符合汽车“三包”的退换要求。“车辆虽不能退换，但满足‘三包’的维修条件，我们和4S店协商后已给出解决方案：一是免费维修，二是对车辆软件升级，三是补一个点的差价。同时，考虑到客户对质量的担忧，再给车辆延保一年。我们都是按照正常程序在走的，车辆所有证件也都是齐全的，胡先生这边我们也一直在跟他沟通。”

### 合同 | 手写条款有时效

对于销售方给出的方案，胡先生表示无法接受。他认为，购车合同上第八条写得清

清楚楚：如果车子有质量问题，甲方全额退还款。“谁愿意自己新车上的配件被人换来换去？万一反复修就是修不好，又该怎么办？”

而对于合同上这条手写补充条款，李女士表示，这是在提车前为了打消胡先生对车子质量的顾虑才加上的，9月29日提车当天，胡先生签了一张车辆交接确认单，那就相当于他确认是没有问题的。

胡先生认为，销售人员的这种说法，完全是在推卸责任。“签交接单时，根本没有人告知合同上的手写条款会同时失效，并且手写条款中也没有注明有效时间是在提车之前。”

花了100多万元买来的新车“不能开”“不敢开”，一个多月来胡先生又愁又怨。他希望，车辆销售方能够信守承诺，拿出最起码的担当来，依照合同办事，或是换车或是退车，或是给到一个双方都能接受的合理解决方案，切实保障消费者的合法权益。

本报记者 徐驰 实习生 沈佳颖

## “保价”快件进水报废

### 本报介入调查后，“德邦”和客户达成赔偿协议

市民陈先生向“帮帮忙”反映，他通过德邦快递将一批产品从上海送至福建，没想到部分产品进水报废，而“保价”商品十赔九不足，事情拖了4个月还未解决。

陈先生告诉记者，7月27日，他将一批油水分离过滤器通过德邦快递送至福建泉州，一共十几只大纸箱，每只大纸箱内有2只小箱子，每只小箱子内有12件产品。“当时快递公司提供了快递包装，加了防磕碰和防撞的木架子（托盘），缠绕、包裹了防水的保护薄膜；我还给商品做了‘保价’，保价声明价值5000元，保价费是18元。”最终，陈先生总共支付了650元。

几天后，收件方收到产品，向陈先生反馈：快件好像经历了一场“水灾”，几乎所有快递箱都湿了，里面的产品包装也湿了，有的已严重变形，甚至塌陷。其中一只大纸箱内的24件产品甚至能倒得出水，报废了；还有1件产品磕碰损坏。

陈先生以当初给快件保过价为由，向快递公司索赔。他表示，25件油水分离过滤器，每件出厂价是148元，另外他需要重新送递一批产品，两次快递均产生费用，总计索赔4363元。但4个月过去了，双方一直协商无果。

记者致电德邦康桥营业部，接线人员表示，此事由总部处理。记者又致电德邦95353热线，工作人员表示，公司规定，保价



快件进水，快递箱严重变形，产品报废

商品的赔付根据报价金额、商品实际价值、损坏情况“换算”成最终赔付金额，公司提出的解决方案是赔付2000多元，但陈先生不同意。他称会向相关部门反馈，继续跟踪处理这一情况。

在本报介入调查后，德邦快递相关人员通过微信向记者表示：“已经和客户达成了赔偿3000元的共识。”随后，记者从陈先生处得到证实。

本报记者 陈浩

小帮  
呼有应小帮  
民有呼

## 白天灯光大亮 夜晚黑灯瞎火 临时路灯“昼夜颠倒”



▲ 白天灯光大亮  
▼ 夜晚漆黑一片  
徐驰 摄



近日，市民赵女士反映，张杨路云山路口一便民通道内，临时路灯“昼夜颠倒”：白天灯光大亮，夜晚黑灯瞎火，给周边市民出行造成极大不便。

接到反映后，记者于前天上午9时许在现场看到，这条临时通道位于云山路轨交3号出口外，通道一旁正在施工。施工方在通道内设置了数盏临时路灯，此时这些路灯无一例外亮着，发出耀眼的白光。“白天亮灯根本没有必要，太浪费了。”赵女士说，这里是她上下班的必经之路，由于通道较窄，因此设置路灯显得格外必要，不过这些路灯白天大亮、晚上“熄火”很是令人疑惑。

晚上，记者再次前往这条通道，果然发现这里黑灯瞎火。不少市民出站后，只能借着手灯光亮在通道内前行。有路人反映，这种情况已经持续了一年左右，却始终没有得到有效管理，“一到晚上，走在这一条‘黑乎乎’的通道里，很没有安全感”。记者看到，通道内的道路也不平整，稍有不慎就脚下翘起，甚至绊倒摔伤。对此，不少市民直言，希望施工方和相关部门能够重视起来，调整好亮灯时间，保障市民安全出行。

本报记者 徐驰  
通讯员 翟晓龙



本版编辑/顾 玥  
视觉设计/邵晓艳