

962555

24小时收到消费诉求1332件

线索征集通道

市民服务热线:12345

新闻热线:962555

移动客户端:新民App

今日头条号:新民帮依忙

微信公众号:新民帮依忙

昨天,在第42个国际消费者权益日即将到来之际,新民晚报社联合12345市民服务热线、上海市消费者权益保护委员会共同开启“消费维权线索征集通道”。“征集令”发布后,市民诉求纷纷而来,截至今天上午10时,已从各渠道收到相关线索1332件。

经过对现有数据的分析,消费“急难愁”主要集中于电商平台、房产质量、食品安全、物业服务、新能源汽车、金融、家装、家

政、医美、康养等领域。而“一老一少”消费中,所存在的故设陷阱、涉嫌欺诈、以次充好、假冒伪劣等问题,更是让市民深恶痛绝。在评论区,有不少网友表达了共同的观点:打造诚信、安全、放心的高品质消费环境,是激发消费活力的根本之道。

民有所呼,我有所应——新民晚报已携手多部门明察暗访,在“件件有回音 桩桩有落实”中,对“确有其事”的线索,将用“实锤铁证”给到消费者一个明明白白的结果。

进口新车一年半频漏油 维修记录被4S店“虚构”

车主愤怒质疑:新车竟变“大修车”,到底是车子本身质量有问题,还是维修不当?

小忙 微调查



优化营商环境

激发消费活力

三·一五 特别报道

多次漏油配件频更换

2022年6月,钮女士花费30多万元从上海中进众旺汽车销售服务有限公司购买了一辆原装进口的大众蔚揽,还享有3年10万公里的质量服务。但万万没想到,从此之后,一堆的麻烦事竟接踵而来。

去年5月,钮女士在启动车辆时从后视镜里发现地面上有一大摊的油,随即将车子开到了由品牌方授权负责售后的上海腾众汽车销售服务有限公司嘉定区店,经过检修,确定是变速箱渗漏油。破损的半轴油封就位于变速箱与左侧传动轴的连接处。因为该配件损坏概率不大,进口件缺少现货,当时就使用了一汽大众生产的半轴油封。去年6月,4S店将车辆交还钮女士。由于只是换了个配件,钮女士起初对车子质量和维修状况并没有太过在意,而维修技师提醒:变速箱内的油已经漏了不少,极易导致齿轮损伤和发动机负荷加大,今后必须时刻注意观察,一旦察觉问题应及时维修。

果不其然,在拿回车子后,钮女士只开了三个多月,变速箱又漏油了!2023年9月29日,钮女士再次在车辆停放的地面上看到了一大摊的油,于是又驾车去上海腾众汽车销售服务有限公司嘉定区店维修。这次,检修人员提出:变速箱的O型环和垫圈需更换。虽说两次维修需要更换的都只是密封耗材,但钮女士心里并不舒服:这辆进口车才开了一年多,“三大件”之一的变速箱为何连连漏油,密封配件怎会如此频频损坏?

市民钮女士近日向“新民帮依忙”求助,从去年5月到今年2月,自己买来才一年半的进口大众蔚揽车三次因变速箱渗漏油问题,被送往上海腾众汽车销售服务有限公司维修。“半轴油封换了、O型环换了、垫圈换了……结果是漏了修,修了还在漏。现如今,变速箱接缝开裂又要换螺丝了。”眼看着3年10万公里的保修期已经过半,她担心这样的“头疼医头,脚疼医脚”到底要折腾到何时?

序号	客户姓名	客户联系电话	作业类型	作业编号	作业
1000			检查变速箱漏油	常规服务	INS00000 常规作业

功能选项	行信息	检查	过滤器	清除过滤器
类型	编号	描述	单位	仓库编号
工位	34741960	变速箱油散热器新装	TU	LOC
工位	19329550	冷却液检查和补充	TU	LOC
工位	01500000	上传电子报告	TU	LOC
工位	30641950	蓄电池托架拆卸和安装	TU	LOC
工位	34013550	空调油检查和补充	TU	LOC

▲ 车辆维修记录

▶ 钮女士的大众蔚揽

受访者 供图



请厂方专家现场验车

记者与上海腾众汽车销售服务有限公司嘉定区店取得联系,相关工作人员称,钮女士的大众蔚揽进口车确实是第三次来维修变速箱漏油,但并没有“拆卸和安装”变速箱。对于电脑系统中这条“虚构”的维修记录,门店愿意承担相应后果,但这与钮女士车辆漏油没有直接关联。而针对变速箱壳体接缝处溢出的黑色胶体,工作人员解释,这就是原车的出厂状态。胶体呈现的颜色较为崭新,是因为具有清洗作用的机油渗漏,已经浸润进密封胶,使得溢出的黑色胶体显得更为黝黑发亮。

采访中,工作人员坦言,车辆在短期内维修多次竟然还反复漏油,这一情况确实并不多见,他们已向厂方建议更换变速箱总成件,但该方案还没有被采纳。原因在于,品牌方认为三次漏油的点位属于变速箱的“不同位置”,按照德国大众对全球该款车辆故障的共性问题分析,给出的专属维修方案是:为变速箱更换两组螺丝,来解决壳体密封扭力不够的问题。对于这样的解决方案,钮女士表示无法接受:连密封胶都不能封堵住的漏油问题,换两组螺丝的结果极有可能也是“治标不治本”。

目前,上海腾众汽车销售服务有限公司嘉定区店承诺,他们将提请厂方派出专家来现场查验车辆,鉴定变速箱是否仍保持原厂状态未被拆卸,同时进一步协商相应的车辆维修方案。对此,“新民帮依忙”将继续关注。本报记者 王军

此次维修后,又是好景不长,2月17日,变速箱第三次发生漏油。一年不到三进4S店修车,钮女士忍无可忍:“正常驾驶才1.4万公里的车子,关键部位怎么会反复漏油?”她当场提出,代表品牌方的4S店必须对车子的质量状况给出一个明确说法。

变速箱拆没拆成悬疑

在钮女士的强烈要求下,4S店终于让她查看了电脑里的车辆维修记录。“不看不知道,一看吓一跳!”钮女士告诉记者,根据记录,车辆在2023年5月第一次送店维修时,变速箱已被拆卸

和安装。“拆卸和安装变速箱,已经属于车辆大修范围。而作为车主,我却一直被蒙在鼓里,买来一年多的大众车竟成了‘大修车’!”钮女士愤愤不平。她对变速箱拍照后又发现,壳体接缝处的密封胶更像是后期维修新打上去的,并不像原厂的出厂状态,“深黑油亮的胶体从壳体接缝中溢出呈凝固状,而第三次的漏油点就在这里”。

钮女士当即指出,4S店涉嫌故意隐瞒,其目的就是想在一拖再拖中,完全撇清自身的责任。“车辆一旦过了保修期,他们就能以此为理由一推了之,理所

当然地把本该由自己承担的维修成本转嫁到消费者身上。”同时,钮女士也急切希望品牌方和4S店拿出有说服力的评估结果:“到底是车辆问题,还是维修不当,为什么一直都没有明明白白的解释?”

面对钮女士种种质疑,4S店却给出让人匪夷所思的答复。维修人员坚称:变速箱并没有被拆卸,一直“原封不动”地安装在车身上。“拆卸和安装变速箱”是电脑里的“虚构记录”,是出于4S店与厂方结算相关费用的需要,是“行业内人尽皆知的秘密”,与车子的质量没有任何关系。

“数万元的家具坑洼有裂缝”后续

达成协议,商家同意对消费者进行退货退款。

去年底,徐先生在沪佳装饰徐汇门店订购了一套白蜡木家具,总价28990元,收款方为上海美积乐家居有限公司,为沪佳装饰旗下子公司。今年1月,家具送货到家。安装当日徐先生发现问题重重:一是所有家具的外包装上都没有标明品牌、企业名称和地址等信息,

也没有产品合格证、“三包”凭证;二是9件家具中8件存在明显问题,坑洼、裂痕、洞眼、破损等比比皆是,而且颜色也与之前在店内看到的不一致。徐先生怀疑这批家具为“三无”产品,要求退货退款遭拒。

昨天下午,徐汇区市场监督管理局组织双方线下调解。徐先生告诉记者,调解会上,“美积乐”公司代表向市场监

商家承诺:退货退款

管部门出示这批家具的相关产品合格证等资料,证明并非“三无”产品。“但当我质疑这些材料为何送货时不一起给消费者时,对方居然说他们的流程就是送货上门没问题了再提供。”徐先生表示,自己又提出是否可以把相关资料拍照取证但遭拒。最终经过沟通,“美积乐”同意

退货退款,承诺将于3月1日上午将已安装的全部家具拆卸搬走,并在当天晚间将全部款项退还给徐先生。



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/秦云阳

小帮 有回音



本报讯(记者 李晓明)本报昨天6版刊发《数万元家具坑洼有裂缝 要求退货商家一再拖拉》,反映市民徐先生在沪佳装饰徐汇店购买9件白蜡木家具中8件有严重质量问题而且没有合格证书和“三包”凭证,怀疑为“三无”产品。在“新民帮依忙”介入后,通过市场监管部门搭建的调解平台,双方