

宝马车维修遭遇“骗局”？

松江区消费纠纷调委会化解一起汽车消费纠纷

□见习记者 翟梦丽

谢某两次去汽车服务公司维修车辆，他认为明明车没什么大问题，但维修公司却谎称车有多处损坏，而且在维修时更换的零部件也并非原厂出产，还遭遇“一人一价”。对此，谢某要求维修公司退回多收的费用，却遭到了对方的拒绝。松江区消费纠纷人民调解委员会接到这一投诉后，耐心与双方进行沟通，最终化解这起纠纷。

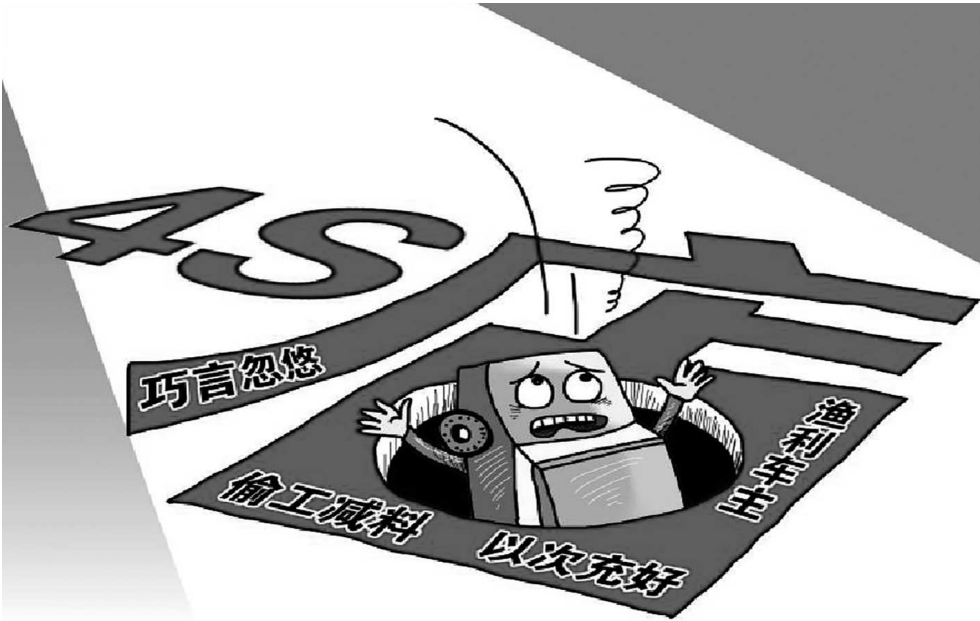
维修服务不到位 车主要求退款遭拒

2020 年 11 月 10 日，松江区消费纠纷人民调解委员会接到消费者谢某来电，她表示 2019 年 6 月和 9 月将一辆宝马轿车先后两次去某汽车服务公司维修，对方称由于车辆出现多处损坏，需要全套设备更换。维修后谢某发现，出现故障的部件并未修好，更换的汽车配件也不是宝马原厂出产，而是安装了其他品牌配件。谢某找老板讨说法，对方开始称会退还部分费用，但没过多久又变卦了。谢某在 2019 年还在该公司办理了洗车卡配套服务项目，当时服务人员表示该服务没有时间限定，谢某家里的车都可以用，但去年疫情过后这一服务也被取消了。如今，谢某对 1.8 万元的修理费用提出质疑，认为对方报价不实，服务不到位，要求退回多收的费用。

谢某告诉调解员，她向商家反映退款诉求后，对方十分强势，表示不存在任何乱收费和过度维修的情况，拒绝退款。调解员接着又联系商家，商家表示维修前曾与消费者充分沟通，经过她本人同意才操作的，现在有矛盾都是源于同行恶意竞争，是其他车行的老板挑唆谢某来“闹事”，根本就和自己公司无关。鉴于双方分歧较大，调解员要求某汽车服务公司出示价目表、维修单据、进货单等证据材料，并要求组织现场调解，让企业出面解决矛盾纠纷。

双方互相指责 耐心调解化干戈

调解一开始，谢某和商家就互相指责。经过了解得知，谢某是在其他车行维修的时候，维修师傅告诉她汽车漏冷冻液一般只要找出漏的具体部位，更换一小段管子就可以了，不需要更换整个部件，几百元就能搞定，之前维修的人存在过度维修的情况。谢某得知后觉得受到欺骗，愤懑不已。汽车服务公司



资料图片

负责人则表示，其他车行的维修人员根本没有检查过损坏的车辆，当时的汽车部件的确存在故障，不更换会影响车辆的安全性。谢某坚持认为商家是因为她不懂车辆修理，乱换部件，乱收费，并且给她更换了非宝马原装的部件，影响车辆性能。调解一时陷入了僵局。由于消费者对于汽车维修行业的了解的确不够专业，调解员要求该公司准备当时的维修资料，对消费者的疑问进行解答。

某汽车服务公司首先出示了维修的单据，上面清楚列明了更换部件打气泵 2 个共 9600 元，人工费 200 元，共收费 9800 元，并且出示了当时更换的原装打气泵照片，肉眼可见存在一定的变形。细心的调解员指出照片里损坏的打气泵只有一个，为什么给谢某更换了两个。负责人犹豫了一下道出实情，当时另一个打气泵的确还未到损坏的地步，但由于两个打气泵是一起使用的，一个损坏会加快另一个的

消耗，出于安全考虑，两个一起更换比较妥当。对于未使用宝马原装部件的问题，维修人员表示从未告诉消费者使用的是宝马原装部件，收取的也是普通部件的价格，两种部件的价位差距很大，宝马原装打气泵一个进价就要上万元，并且出示了当时两个打气泵的进货单据，售价的确只略高于进价。

调解员表示未损坏的打气泵是否更换，选择权在于谢某，商家有义务充分告知消费者情况，宝马原装部件价格高是客观事实，但谢某现在表示更在意的是产品性能，这意味着该公司在销售过程中存在沟通不到位的情况，建议给予一定的补偿。但双方对于赔偿的金额无法达成一致，调解员与双方分别沟通，最终商家与谢某达成调解协议，退回一个打气泵的费用 4800 元，由于谢某不愿意继续在该商家消费，退回洗车卡余额 2000 元。这次的退款为谢某挽回了部分损失，她事后送来了感谢信，对调解

员的付出与努力表示感谢。

【调解心得】

车辆维修纠纷由于涉及专业领域知识，而消费者明显处于弱势地位，对于是否存在过度维修和乱收费的情况，很容易发生扯皮和模糊地带。案例中的宝马车辆维修，由于追溯时间较长，其实很难复原当时的情景，而商家可以提供维修单据等证据材料，并且在维修前告知了消费者相关情况，无法对该行为进行一刀切的判断，只能通过抽丝剥茧梳理情况，来确定商家是否有运用自己的专业领域知识进行过度维修，与消费者沟通时是否尽到充分告知义务。

在消费纠纷调解中，很多问题都没有一个统一的衡量标准，不可能强制制定退款方案，所以这更需要承办人员在调解过程中提升自身能力和技巧，始终以耐心、细心、恒心、热心、诚心的态度与双方进行沟通，达到满意的效果。

外地媳妇继承房产起纠纷

调解员耐心说理巧断家务事

□法治报记者 金勇

毛某与丈夫小夏未生育子女，婚后第三年，丈夫小夏因病去世。毛某要求继承丈夫小夏名下的宅基地房屋，公婆夏某、池某不同意，双方各执己见，并产生矛盾。为此，双方找到奉贤区婚姻家庭纠纷人民调解委员会寻求帮助。

调解员了解情况后，通过背对背调解，最终平息了这起继承纠纷。

【调解过程】

调解员经了解得知，毛某来自贵州，三年前经人介绍，和奉贤本地人小夏结婚。婚后第二年，丈夫小夏就病倒了，治病花去了这个本来就不富裕的农村家庭几乎全部的积蓄。一年后，小夏撒下妻子和父母撒手人寰。毛某认为，宅基地房子有小夏份额，现在老公没了，老公的遗产自己当然有权利继承。小夏的父母也有自己的想法：儿媳来自贵州，山高水远，和儿子结婚才三年，也没有留下一儿半女，年纪轻轻的姑娘肯定留不住，难道还要分走老两口亲手造的房子？家庭内部争斗因此拉开序幕。为此，毛某和公婆吵得不可开交，双方剑拔弩张，都不肯退让半步。

经过调解员的耐心劝说，双方

情绪都慢慢平静下来，各自的主张越来越清晰。毛某最终同意不要老宅的房子，提出折算成现金 15 万元，而且必须当天拿到现金。老人这边眼看自己房子保住了，也同意了儿媳的要求，但是有个条件，要求儿媳马上从这个房子里搬出去。一方担心搬走了不给钱，一方担心给了钱不搬走，双方的信任已经崩塌，又开始了新一轮情绪的宣泄和正面争执。

同时，毛某为了保障自己的利益，只要现金，不同意转账，这又增加了调解的难度。调解员考虑到毛某只想要现金，其实是为了心里踏实，为此对两位老人做了大量工作，老人最终拿来了现金 15 万元交到了调解员手中。为了让大家都放心，调解员带着双方一起前往最近的银行，经过现场清点、签

收，大家都松了一口气，看上去事情总算解决了。

然而，毛某提出了新的要求，要求把自己的名字从丈夫墓碑上去掉。对此，两位老人气得直发抖，无法接受毛某的要求。他们表示，说好收到钱后毛某就搬走，现在又提这样的要求，还涉及已故儿子的墓碑，断然拒绝了毛某。毛某也觉得万分委屈，她告诉调解员，自己才 28 岁，之所以如此做只是想早点忘记这里的不幸，回到老家重新开始自己的人生。

鉴于双方情绪都无法平静，调解员进行了“背对背”的调解，引导老夫妻要多想想毛某在儿子生病期间的细心照料，现在人没了，但是生活还要继续，毛某还年轻，以后还要有自己的生活，没有必要因为这点小事怄气。经过调解员的耐

心劝解，两位老人最终同意更换墓碑上的名字。一场一波三折的纠纷最终被平息。

【调解心得】

俗话说“家家有本难念的经”，“清官难断家务事”。婚姻家庭纠纷向来都是看似简单却很难调处的纠纷。某种意义上“家”从来不是讲道理的地方。家人之间，除了法律上的关系，更难解的是情理上千丝万缕的联系。有些事情没有对错，只是看问题的角度不同。因此，调解婚姻家庭纠纷最重要的就是要直面难点，把调解重心放在对情理的梳理上，把法律的准则融进共情和共鸣的摆事实、讲道理中。调解员要始终站在中立第三方的角度，引导当事人换位思考。想通了、气顺了，纠纷也就解决了。