

新车刹车故障，维修期过长如何索赔

闵行区消费争议调委会帮助消费者依法向适格主体提出诉求

□法治报记者 金勇

消费者购买新车后自驾去外地，途中出现刹车故障无法继续行驶。消费者把车送往外地一维修店，但因为维修周期过长，严重影响了日常生活。消费者向维修方和销售方索赔，却遭到了拒绝。

闵行区消费争议人民调解委员会帮助消费者释明法律、分析利弊，厘清诉求内容及诉求对象的对应关系，依据相关规定，建议消费者依法向适格主体提出相应诉求，并通过书面协议保留后续主张诉求的权利，妥善解决了纠纷。

修车耗时过长 车主索赔遭拒

王某在上海某汽车销售公司购买了一辆汽车，提车一周后自驾去外地，途中汽车出现了刹车故障导致无法继续行驶，只能紧急拖至当地该品牌车辆的维修店江苏某汽车服务公司进行维修，未料维修周期超过两周，严重影响王某的日常生活。为此，王某先后向维修方江苏某汽车服务公司和销售方上海某汽车销售公司提出交通费补偿要求，均遭到拒绝并告知不承担任何赔偿或补偿责任。

此后，王某通过消费者热线投诉上海某汽车销售公司，经市场监管部门委托，由闵行区消费争议人民调解委员会介入调解。

王某向调解员提供了购车合同、维修账单以及维修记录等相关凭证，证明其陈述事实。王某表示，依据“谁销售谁负责”的原则，决定向销售方提出 3000 元的交通费补偿要求。

随后，调解员致电某汽车销售公司，该公司的负责人张某表示不同意王某提出的要求，并且对王某提出的索赔主体表示了异议，认为其公司只是一家各种品牌汽车的经销商，只负责销售前的服务工作，而销售后的车辆三包服务应由各自品牌的专业维修站负责，并且王某提出的赔偿理由是在车辆维修中发生的，应由维修方支付相关金额。

谁应承担赔偿责任 纠纷双方各执一词

调解员指出，消费者应对适格的主体提出相应的诉求。《家用汽



资料照片

车产品修理更换退货责任规定》第二十一条规定：家用汽车产品在保修期内因质量问题单次修理时间超过 5 日（包括等待修理零部件时间）的，修理者应当自第六日起为消费者提供备用车，或者向消费者支付合理的交通费用补偿。某汽车服务公司在 15 天的维修期内未提供备用车，依据该规定，王某可以向“修理者”某汽车服务公司提出补偿。

张某坚称，公司是全国各种品牌汽车代理销售公司，仅负责整车销售。

双方在现场争执不下，为避免矛盾激化，调解员立即采取背对背调解模式，分开交流。

确认各方责任 圆满化解纠纷

调解员告诉王某，综合张某所述的业务内容以及营业执照内容，可以确认某汽车销售公司是代销单位，并非销售该品牌车的专营店，

与品牌的维修店互相独立，不能因两个主体均提供该品牌汽车的服务就将两者混为一谈，且车辆的三包凭证明确指出，出现质量问题由品牌的维修店负责维修，因此张某提出的维修期间权益损失的责任主体是某汽车服务公司，如因地理位置便利性等原因暂时不便向某汽车服务公司提出，建议在调解协议中约定保留王某可以继续向某汽车服务公司主张诉求的权利，对此王某表示接受。

王某称，自己虽然不主张换车或退货，但新车因质量问题变为维修车，心中无法接受，提出某汽车销售公司应对其进行适当补偿。

调解员向张某转述了王某的要求，并表示王某提车仅一周就发生了刹车失灵问题，属于车辆重大安全隐患，根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十三条：家用汽车产品自三包有效期自算之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），因质量问题出现转向系统失效、制动系统

定制家具尺寸不对，消费者索赔却遭拒

金山区消费纠纷调委会合理引用法律法规帮助消费者维权

□法治报记者 金勇

定制的家具尺寸有误无法安装，消费者要求定制公司维修更换并赔偿，但对方却以各种理由推脱。

金山区消费纠纷人民调解委员会介入此事后，明确双方争议焦点，以事实为依据，以法律为准绳，引用相关法律法规，让经营者充分认识到自己的责任，促使当事人自愿达成调解协议，圆满化解纠纷。

定制家具存在误差 消费者要求赔偿

郭某与某全屋定制公司签订了一份《家具定制合同》，定制衣柜等全屋家具。设计师张某上门对定制家具尺寸进行测量、设计、出具设计图纸，设计完成后郭某在设计图上签字确认。由于郭某缺乏装修经验，双方签订的定制合同仅简单写明了家具的材质、规格型号、交付日期及价款，未约定售后服务及违约责任等内容。此后，定制公司向郭某交付定制家具并安装。随后郭某发现家具出现设计问题，定制的窗边柜尺寸有误，导致窗户无法正常开启。郭某多次联系定制公司要求维修更换并赔偿 2000 元，但定制公司以各种理由推脱。因双方协商无法达成一致，郭某将情况投诉至金山区消保委，消保委将此纠纷委托至金山区消费纠纷人民调解委员会进行调解。

调解员收到委托后认真查阅此案件现有证据材料和相关法律法规，并电话联系双方当事人了解纠纷具体情况。

郭某表示，当时设计师多次到她家测量尺寸，如今出现了柜子尺

寸有误的情况。当时双方都有签订合同，现在出现尺寸问题商家肯定要承担违约责任。郭某觉得自己的要求并不过分，只是要求商家帮她维修更换柜子并补偿她 2000 元。

全屋定制公司负责人表示，双方签订合同后，设计师多次与郭某进行了沟通并确认尺寸，主观上设计师因为设计测量失误导致柜子尺寸有误是需要承担一定责任，但是客观上郭某因为未仔细核对设计图纸，就在上面签字也要承担一定的责任。负责郭某家具设计的设计师现在已经离职，没办法让他承担过错进行赔偿。

承揽人理当担责 涉事双方达成和解

调解员表示，根据《消费者权益保护法》第四十八条：消费者享有知悉商品和服务真实情况的权利，经营者提供的商品或者服务有缺陷的应当承担修理、更换和赔偿的责任。《民法典》第五百七十七条：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。第七百八十一条：承揽人交付的工作成果不

符合质量要求的，定作人可以合理选择请求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任。

在承揽合同中，完成工作并交付工作成果的一方为承揽人，接受工作成果并支付报酬的一方称为定作人。承揽合同是以完成一定的工作为目的的合同。因此在购买定制家具时，消费者与商家之间形成的是承揽合同法律关系，某全屋定制公司为承揽人，郭某为定制人。定制公司作为承揽人，定制的柜子出现质量问题，根据合同约定应承担相应的违约责任，有义务为郭某维修更换有问题部分柜子，不可将责任归咎辞职的设计师，自身不愿承担售后责任。而郭某作为定制人，在进行全屋定制时，一定要确认设计师的测量工序，复核尺寸差异，降低测量误差，核实无误后在对设计稿进行签字确认，以确保定制产品顺利安装。

调解员耐心沟通，从情、理、法多角度进行释法明理，经过调解，定制公司愿意维修更换问题柜子并对郭某进行赔偿。郭某则表示同意，希望尽快帮她维修更换好问题柜子并履行赔偿款。最终双方当事人达成调解协议。

事后调解员电话回访郭某，郭

某表示某全屋定制公司已帮她维修更换好问题柜子，并已履行赔偿款。郭某表示十分感谢调解员的耐心调解，解决了她的烦心事。

【案例点评】

随着近年来家装行业的蓬勃发展，全屋家居定制模式应运而生。全屋定制通常涉及测量、设计、生产、安装等多个环节。消费者与商家在签订定制家具合同时，一定要将家具的材料、颜色、尺寸、规格、计价方式、交付时间、质保期限、售后服务标准及违约责任等内容细化并写到合同中。商家应遵守诚实信用原则，诚信经营，提供质量、品质、规格符合合同约定的商品，按照合同约定履行合同义务。

定制家居满足了多样化和个性化需求，但纠纷却频频发生，很多消费纠纷都因尺寸、售后而起。此案件中消费者虽然与商家签订了协议，但对售后争议未进行具体约定，调解员在调解时明确双方争议焦点，在调解中“对症下药”，以事实为依据，以法律为准绳，引用相关法律法规，让经营者充分认识到自己的责任，促使当事人自愿达成调解协议，有效解决争议，圆满化解纠纷。