

□记者 章炜

鲁先生驾车出行时遭遇交通事故,当即联系保险公司,要求在4S店维修车辆。没想到,马上就有一位自称是上汽大众4S店的工作人员说接到保险公司通知来修车。付款1万多元维修后,配件却反复出现问题,鲁先生查询后才发现,这个4S店居然是假冒的。为维护自身权利,鲁先生诉诸法院,要求汽修店“退一赔三”。上海市浦东新区人民法院立案受理后,近日公开开庭进行了审理。

门头、单据、着装都有 上汽大众标志

2023 年 8 月 27 日,鲁先生驾驶自己的大众新能源汽车与他人发生碰撞,经认定鲁先生无责。事故发生后向保险公司报案,此后有一位自称是上汽大众 4S 店的维修人员驾车前来,表示他接到保险公司通知来修车。

由该工作人员引导到店后,鲁先生发现维修场地的门头、单据、工作人员着装都有上汽大众标志。维修结束提车时,修理师傅保证配件是原厂的。但鲁先生提车后发现,维修后的转向辅助灯位置特别低,灯的聚光程度和亮度不一致;再次反馈后,维修人员又重新换了灯,这次远光灯不亮;又一次更换后,远光灯偏右前方始终调整不好。其间,鲁先生查询发现,这家汽修店并非上汽大众 4S 店。

多次沟通后,汽修店负责人与鲁先生协商表示愿意赔偿 2 万元,鲁先生不同意。鲁先生认为,该汽修店打着上汽大众的旗号对外经营欺骗消费者,应当根据《消费者权益保护法》,退一赔三。

汽修店:员工只是刚好 路过,曾是品牌经销商

该汽修店辩称,鲁先生的事故就发生在附近,店员路过发现并上前询问是否需要维修。他们从未告知鲁先生为上汽大众 4S 店,也未承诺使用原厂配件。该店于 2010 年至 2020 年期间是上汽大众经销商,合约结束后拆除了大众 4S 店的装修规格。场地比较破旧,场内还停放斯柯达品牌新车,一般人不会误认为是上汽大众

诉讼实录

驾车发生事故 被引导去“4S店”修 却发现进了“假店”

法院:赔偿三倍维修款

4S 店。店内虽然保留了上汽大众的
日常宣传物料,但目的是为了节约成本,而非欺骗消费者,也与现在的上汽大众标志不同。

为息事宁人,汽修店也已将付款原路退回到保险公司,鲁先生因此不存在任何损失,不能主张退一赔三。即便认定汽修店欺诈,因维修项目中的钢圈是修复性质,故实际配件价值应为 9931.02 元。现在汽修店已经按照约定完成委托维修项目,鲁先生验收后已将车辆开走。鲁先生没有证据证明委托事项存在瑕疵,公司因不愿纠缠才与之协调沟通,不同意鲁先生诉请。

法院查明,事故当天,双方签订

《维修和返利协议》,同意按定损金额的 10%返修基金给鲁先生。保险公司确定定损金额 13540 元,之后,鲁先生账户收到该汽修店方人员转账 1350 元。维修结束后,汽修店向鲁先生出具了《上海市机动车维修结算清单》,清单亦有“上汽大众”字样和标识。

审理中,该汽修店确认两次用灯均为“原厂同质”配件而非“原厂配件”。另查,该汽修前厅通往后方维修场地通道处设有一处“维修工时/配件价格公示区”,标志较小,同时悬挂两个较小的电脑屏幕,屏幕中有较小的字体显示配件代码、配件名称、销售价、车辆品牌、配件性质等栏目,其中“配件性质”栏记载为“原厂同质”。

法院:汽修店存在欺诈行为,适用三倍赔偿

法院认为,根据《消费者权益保护法》规定,经营者提供服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者接受服务的费用的三倍。根据该汽修店的抗辩,鲁先生的诉请是否应予支持需从鲁先生的诉讼主体资格、汽修店是否构成欺诈以及是否适用三倍赔偿规定来分析。

首先,鲁先生的主体资格问题。在本案中,尽管维修费用由保险公司支付,但鲁先生才是与汽修店就车辆维修建立合同关系的真正主体,鲁先生具备诉讼主体资格。

其次,汽修店的行为是否构成欺诈。鲁先生主张汽修店自诩上汽大众 4S 店致使其陷于错误认识,作出同意由汽修店进行维修的决定,而未能享

受到相应标准的服务。汽修店虽否认曾作出相关表示,但从客观情况看,其在与上汽大众无任何合作关系的情况下,在门店入口、门店门头、现场指示牌、工作人员名片、工作车辆、工人工牌、工人服装、结算清单用纸上各处均使用、彰显“上海大众”“上汽大众”的文字或标志,足以致使消费者作出汽修店为上汽大众特约维修点或与上汽大众存在其他受上汽大众技术、零配件支持、遵循上汽大众服务标准的关系的错误认识。以上标志,即便如汽修店抗辩所称以前旧物,汽修店在继续从事汽车修理业务的情况下亦有拆除义务。其在继续从事汽车修理业务的同时全方位保留上汽大众的痕迹,应认定为有欺诈的故意。据此,法院对汽修店在提供服务的过程中存在欺

行为予以认定。

鲁先生主张因汽修店欺诈行为影响而陷于错误认识,以致与汽修店形成合同关系,最后却未得到应有的服务,从而主张三倍赔偿,符合法律规定,法院予以确认。鉴于双方维修合同的实际金额为 12190 元,故应以此计而非 13540 元。至于退回修理费用的主张,因车辆经维修完成后已经上路使用,且无证据证明存在影响使用的瑕疵,即便合同履行存在服务标准的差别,事实上不能也不必要将车辆恢复至维修前原状,故鲁先生要求退回修理费用的主张,法院不予支持。汽修公司向保险公司所作退款,未经鲁先生确认,与鲁先生无涉。据此,依照《消费者权益保护法》规定,判决汽修公司赔偿鲁先生 36570 元。

消息树

近日,有大量网友在社交媒体上发帖称,“他们在家政服务平台‘51 家庭管家’刚充值了几千元甚至上万元,就遇到平台暂停服务,也无法联系到‘51 家庭管家’的客服。”还有不少人到公司总部维权。

10 月 28 日晚,公司发布致客户信,称为避免亏损进一步扩大,公司决定自 10 月 29 日起暂停服务,恢复时间将视近期自救效果尽快另行通知。公司在自救的同时将积极对接相关机构,全力争取盘活公司现金流。

公开资料显示,“51 家庭管家”成立于 2014 年,运营主体为广州为想互联网科技有限公司,主要提供钟点保洁、家庭保姆、育婴月嫂、养老护理等员工制家政服务,服务覆盖广州、上海、深圳、佛山等地。目前,广州市海珠区多部门正在跟进处置中。

广州的黄女士是“51 家庭管家”的老用户,此前已使用了四五年的时间。今年 8 月,她又花 9900 元购买了“50 次送 5 次”的全国通用版年卡。谁知这张卡还没开始用,就在近日发现无法正常预约家政服务,平台客服电话也无人接听。

黄女士说:“8 月底他们客服就说再续服务有优惠,我们就充了值。从 10 月 27 日开始,他们家政没有上门。联系他们客服,各方面回复都很慢。我以前买过 50 次,还剩 4 次,所以 8 月到 10 月之间我用的是旧的套餐,新的套餐我充值之后一次还没有使用。”记者在黑猫投诉上搜索发现,反映充值会员无法在“51 家庭管家”上预约家政服务的投诉有数十条。今年 4 月,佛山的杨女士(化名)充值 10800 元,至今还有 5940 元未消费。平台无法继续服务,可剩余的钱也无法退还。

记者注意到,就在 10 月 15 日,“51 家庭管家”还在宣传“双十一”预售活动,包括“购买保姆、月嫂等服务返现千元”“推荐朋友体验赠送保洁券”等。10 月 19 日,该平台进行了三场会员福利直播,并打出“全年 ZUI 低,破价福利”的宣传语。目前,“51 家庭管家”小程序显示“休息中,暂停接单”,全线服务产品均已下架。

(来源:央广网)

『51 家庭管家』宣布暂停服务
十月中旬仍在举办会员福利直播活动