

□记者 章炜

近期，部分传统车企4S店停业或闭店的消息引发关注。门店关闭后，车主维修保养、赠送的优惠券等相关权益如何保障？近日，雪铁龙车主袁小姐向《上海法治报》反映，由于原来一直做保养的4S店停业，她去“官方”短信中指定的新门店做保养，花了1000多元换的新电瓶却出了故障，打电话给东风雪铁龙总部反映，发现“指定的新门店”竟未获得品牌授权。

## 新电瓶时好时坏

袁小姐是东风雪铁龙 C4L 的车主，几年来，她的车一直在位于浦东金桥的瑞丰东风雪铁龙 4S 店接受保养。近期，她收到 4S 店发来的短信，短信内容大致为：由于门店将关闭，请车主去康凌路上的海博修理公司进行保养。“持有我司储值卡用户，可选择到海博修理公司接受服务，也可选择退卡，全额退还充值剩余部分，原赠送部分予以扣除。其他卡券（购车、活动、续保等赠送部分）请至海博修理公司接受服务。”

袁小姐说，原本 4S 店就在公司附近，做保养很方便，她还办理了储值卡，卡里还剩 1400 多元。11 月 11 日，她依照短信提示，驱车近 17 公里去海博修理公司做保养。“比之前远不说，那边门面也很小，就看到一个师傅。”当天，在工作人员的劝说下，除了常规保养，她还为爱车更换了电瓶。“老电瓶本来没什么问题，他们说三年要换一次，我禁不住劝说就换了。”没想到，更换后，新电瓶启停模式运行不正常。发现问题后，她立刻找到工作人员反馈，工作人员表示，“多开开会好。”

将信将疑的袁女士又开了几天，发现启停模式还是时好时坏。她再次找到工作人员，工作人员表示，新电瓶有质保，没有问题，还给她提供了一张截图，上面显示车辆启停模式失效的 10 种情形，包括“电量低于 70%、方向盘角度大于 30 度、车辆停放有坡度”等，让她自查排除故障。“我以前一直在原来的 4S 店做保养，从来没出现过这种情况，这次配件会不会有什么猫腻？”感觉到不对劲的袁小姐打电话给东风雪铁龙总部，工作人员表示，这家修理店不是他们的店，该地址的保养服务并没有得到授权。袁小姐说，在与修理店反复协商的过程中，启停模式彻底失灵。

记者从结算单上看到，当日，袁小姐总共花费 1796 元，材料费为 1571 元，其中电瓶为 1180 元。用完储值卡

投诉实录

# 4S店停业关门 “原班人马” 竟未获授权？

里面的钱之后，袁小姐又支付了 320 元现金。“按 4S 店的标准收费，却未提供与之相当的服务，也未获得官方授权，提供的配件能保证是原装的吗？”袁小姐质疑。

## “我们是原班人马”

记者近日联系原 4S 店，工作人员表示，瑞丰店的确关闭了。老客户如果想用储值卡里的钱，只能到海博店保养。当记者问海博店与瑞丰店的关联时，该工作人员表示：“我们是原班人马，相当于瑞丰店搬过来了，客服部门、技术人员都是原来的。”

记者查询到，今年 7 月份，瑞丰公司发布了一份停业通告，通告称，对于原有客户，公司将做好相关的后续承接服务。“2024 年 8 月 23 日后可以到我司上级公司海博出租指定下属单位‘上海海博车辆修理有限公司’接受车辆维保等服务，我司也会安排服务及技术人员及相关车型配件平移至海博修理公司，为客户继续提供车辆维保及售后服务。”

“这不是我们的店，建议消费者

找门店协商退款或者换新配件。”东风雪铁龙客服人员近日告诉记者，目前上海地区雪铁龙的 4S 店有三家，分布在浦东、青浦、闵行等地，地址名录中并无康凌路的这家海博修理店。但该工作人员强调，由于各家门店都是独立经营的，车主在门店购买的相关保养服务或赠送类权益，只能与门店进行沟通协调。

经过近一个月的沟通和协商，近日，海博修理公司相关工作人员告诉记者，基于袁小姐的反馈，将派师傅上门为袁小姐的爱车更换新电瓶。记者近日从袁小姐处了解到，新门店已经如约上门为她更换了电瓶。袁小姐注意到，前后两次更换的电瓶品牌、型号并不相同。目前新的电瓶功能一切正常，再无启停模式故障问题。

记者了解到，近期，多家 4S 店宣布倒闭，部分消费者面临维权难问题。记者从互联网平台看到，广东东莞一名宝马车主表示，原来的 4S 门店关门后，承接门店有近 30 公里之遥，剩下的七次保养也从免费变成收费，承接门店表示可以打“五五折”。有车主担心承接门店同样有风险，主张退款维权，但商家均表示，无法满足退费诉求。

消息树

家住北京市丰台区的李女士近日在使用“×电”共享充电宝时，遇到了计费问题。“租借的共享充电宝收费标准是每 30 分钟收费 4 元，我租了不到 1 小时，却收了我 8 元。”李女士说。感觉到不对劲，李女士又重新查看了计费规则，结果上面写着“使用时间不足 30 分钟，按照 30 分钟的标准计费”。李女士的租借时长为 30 分钟 27 秒，尽管超出了不到 1 分钟，但根据其租借的共享充电宝计费规则，还是按照 60 分钟计费，因此李女士被收取了 8 元费用。这一计费方式让李女士感到不满。

“有些共享充电宝的计费规则对于消费者来说不够公平合理。”李女士说，不足 60 分钟按 60 分钟计费，不足 30 分钟按 30 分钟计费，超出 1 秒钟仍按一个计时单位收费，这种缺乏灵活性的计费规则，让消费者很容易因为短暂的超时而支付额外的费用。“消费者期望按照实际使用时间进行计费，即‘用多少付多少’。”

北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红律师认为，对于共享充电宝的计费规则，如果经营者未以显著方式告知消费者，这可能侵犯了消费者的知情权和公平交易权。

来自江苏苏州的孙先生也遇到过共享充电宝乱收费的情况。孙先生租借使用的“来×”共享充电宝的收费标准是每 30 分钟 2.5 元，使用 2 分钟内免费，每日封顶 60 元。然而在正常使用中，仅用了 1 小时 3 分钟，就被扣款了 12.40 元。孙先生认为扣款金额不对，便联系了客服。客服表示，其购买了“1 小时超值卡”服务，9.9 元一个月。“我没有任何操作购买额外服务，这笔费用是在我不知情的情况下扣的。”

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉律师说，《电子商务法》规定，电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。经营者不得利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品和接受服务，经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，同样应当以显著方式提请消费者注意。（来源：法治日报）

租共享充电宝超一秒按半小时收费  
法律人士：可能侵犯消费者的知情权和公平交易权

律师说法

## 车企是否提供相应的替代服务，要看具体情况

德恒上海律师事务所王瑞鹏律师认为，4S 店停业或闭店时，未做妥善安排会导致相关消费者的权益受损。通常来说，消费者与 4S 店建立的是汽车保养服务合同，4S 店理应当严格按照双方的约定，履行相应的义务，现在由于 4S 店停业或闭店导致无法继续提供原有品质的服务，消费者有权依据《民法典》以及《消费者权益保护法》规定，因 4S 店的违约行为致使不能实现合同目的，要求

解除合同，并在合同解除的同时，要求 4S 店退还未消费的预充值金额、利息，以及消费者必须支付的其他合理费用等。

除此以外，如果 4S 店停业或闭店时，应当向消费者承担的义务转让予其他修理公司，消费者有权选择接受或者不接受，即便消费者同意接受其他公司的替代服务，4S 店也应确保所安排的其他公司提供的服务保质保量，否则消费者依然有权要求

4S 店承担相应的违约责任。

至于消费者是否有权要求车企来承接相关的服务义务，这需要看当初消费者在购车时，车企有无对消费者做出过相应的承诺。如果没有，则消费者无权要求车企来承担 4S 店的义务。当然，也有车企会基于对品牌价值的保护，在 4S 店停业或闭店时对消费者做出服务承诺，这种事后的承诺对车企发生效力，在此情况下消费者可要求车企提供相应的替代服务。