



# “我买奇瑞汽车，置换补贴咋少了？”

## 市民称遭遇线上线下区别对待 商家回应网上活动页面出错

淄博3月16日讯 市民刘先生去年用旧车置换购买了一辆奇瑞“探索06”汽车，提车后的第二天，他就发现自己享受的置换补贴权益与奇瑞汽车官网商城活动不符，“我提车给我置换补贴了13000元，而官网却显示可补贴17000元。”刘先生找到奇瑞汽车生产厂家和经销商，希望厂家补上差价并赔偿，但直到现在事情也没有解决。

刘先生回忆称，他去年10月30日上午10点提的车，提车地点在金晶大道上的奇瑞淄博康骋4S店，共计花费11万余元。

提车后的第二天，他登录奇瑞汽车官网商城活动界面，发现自己所购买的“探索06”车型，10

月21日至11月30日举办置换活动，活动权益置换礼显示是补贴17000元。“我觉得4S店与官网销售权益不符，找到4S店被告知没有接到这个补贴通知，找到生产厂家却被告知网页录入出错，可以补偿1000元购车礼包。”刘先生表示，他不认同这个处理决定，希望厂家能补上差价并予以赔偿，谁知一直拖到现在也没收到明确答复。

刘先生向记者出具了购车发票以及当时奇瑞官网活动页面截图和视频。记者看到，页面截图中“活动权益”那一栏明确提到“[探索置换礼]至高享17000元置换补贴”。

3月15日上午，记者来到奇

瑞淄博康骋4S店，一名褚姓经理表示，刘先生购车时享受了13000元置换补贴权益，而刘先生提供的“官网页面”活动详情，4S店没收到此类通知，就是按当时政策给予补贴。褚经理还表示：“至高享”就是最高享受补贴的价格，而根据车主购买的车型和配置，能享受的置换补贴价格会略有变动，但总的活动是按厂家要求来的。

15日下午，记者致电奇瑞汽车官方客服，一名负责网上商城运营的种经理介绍说，是因为更换活动页面时出错，造成了刘先生的误解。但根据官网销售活动计划安排，确实是去年11月1日零点以后提车才能享有至高

17000元的置换补贴款，刘先生提车时间是去年10月30日上午，所以不在活动时间内。厂家提出补偿1000元购车礼金或礼包，遭到刘先生拒绝，对于刘先生提出的按照差价4000元的3倍赔偿，厂家认为没有法律依据。

种经理还表示，一般官网的销售活动计划是和线下门店同步的，线下门店也不可能提前预知官网的销售计划，他还是希望刘先生接受厂家给予的1000元补偿。

淄博开发光华律师事务所律师邱杨军告诉记者，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，经营者提供商品或者服务如果有欺诈行为，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购买商品的价款或者接受服务费用的三倍。就此事来看，汽车生产厂家是否存在欺诈行为，需要根据欺诈人是否有欺诈的故意等法律构成要件来具体分析。邱律师建议当事人可运用法律手段维护自己的合法权益。

大众日报淄博融媒体中心记者 康嵩



扫描微信  
二维码了解更  
多信息

# 售出的定制戏服15天后“面目全非”被强退

## 张店一电商向“闲鱼”平台申诉也难以维护自身权益

淄博3月16日讯 张店电商王瑞林在某新零售平台上售出的一套标价2599元的定制戏服，顾客收货后，以“有线头、价格比朋友买的贵”等理由要求退款，直至15天后，顾客才发货将戏服退回给王瑞林。

3月16日下午，王瑞林告诉记者，2月2日，一位IP地址显示山西的顾客通过“闲鱼”平台主动与其联系，顾客称自己是川剧变脸演员，想买一套定制的戏服用来演出。根据顾客的身高体重，王瑞林向其推荐了一套标价2599元的红色戏服及附加物，顾客表示满意，经过双方的讨价还价，最终以2100元成交。

在当天发货前，王瑞林再次与顾客线上沟通，约定了定制戏服一经售出，不退不换的要求。王瑞林还将戏服及附加物逐一拍照、拍视频发给对方留存，作为签收验货时的参照物。待对方同意后，王瑞林通过顺丰速运

将戏服及附加物打包邮寄。

2月4日，顾客成功签收货物。2月5日，顾客与王瑞林线上沟通，称自己的朋友买到同款戏服，价格仅为1600元。顾客还指出，收到的这款戏服没有“猴”脸谱，有个别脸谱不够新。王瑞林对此解释为，发货前已将戏服及相关附加物（包括10张脸谱）清楚地向顾客展示，顾客表示没有异议，才发货，自己的做法和戏服根本没有问题。2月6日顾客发起退款申请，王瑞林表示无法接受，建议顾客找“闲鱼”平台客服介入处理。

随后，客服将买卖双方的情况交给了“闲鱼”平台的“小法庭”进行裁决，经过双方的各自举证和说法，平台“小法庭”以17票全部通过的绝对优势，判定商家王瑞林不用给顾客退款。

但让王瑞林没想到的是，“闲鱼”平台在未经其同意的情况下，依然同意了顾客的退款申

请。更让王瑞林气愤的是，顾客于2月19日才将要退回的戏服通过极兔快递发货。2月24日，王瑞林收到快递，开箱验货时发现，顾客退回的戏服及附加物已出现破损和严重磨损，确定无法进行二次销售。“从退回的戏服来看，顾客不可能只试穿了一次。”王瑞林说，自己也申请客服介入，结果客服依然不更改全款退费的决定，但表示可以给予其100元的经济补偿。王瑞林对此处理结果表示不满。

2023年《中华人民共和国消费者权益保护法最新修订》第二十五条指出，除消费者定作的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品和计算机软件等数字化商品、交付的报纸和期刊外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。

针对以上情况，山东润普律

师事务所苏建华律师认为，这一事件引发了大家对于新零售买卖中消费者权益保护和商家利益平衡的思考。一方面，消费者享有退换货的权利，以保障自身的合法权益；另一方面，商家的利益也需要得到保护，特别是对于定制商品这种特殊的交易。在新零售买卖中，电商平台双方应该建立更加完善的沟通机制和纠纷解决机制，以保障消费者的权益和商家的利益。同时，相关部门也应该加强监管，对于违规行为进行严厉打击，维护市场的公平竞争环境。

大众日报淄博融媒体中心记者 张培



扫描大众  
新闻客户端二  
维码了解更  
多信息

# 新房内墙开裂 物业不打招呼开门维修

## 报修的问题难解决 张店椿林佳园一业主“要说法”

淄博3月16日讯 近日，市民王先生反映，自己的新房在交房后一直没有装修入住，其间向物业公司报修了几处地方，但令王先生感到意外的是，物业并没有联系自己去新房开门，就进入新房维修了。物业竟有自家钥匙？对此，小区物业管理人员解释，为方便新房维修，开发商会留一把装修钥匙，现在王先生可以随时将钥匙取回。

3月14日，王先生拨打3585000热线称，自己在张店椿林佳园购买了一套房子，2020年12月交房。交房时，他发现卫生间门上贴瓷砖的墙体有裂缝，瓷砖也有裂缝，且有的窗户没有纱窗，他当时就报修了。2022年1月17日，王先生收到物业工作人员发来的信息称，卫生间已经处理好，纱窗没有弄好。“我没有接到物业的电话，卫生间就已经修好了，他们怎么有新房的钥匙？”王先生感到十分惊讶，交房

时和开发商已经完成了钥匙交接，怎么物业还有自己房子的钥匙？

王先生当时没有去查看维修情况。之后，在一次路过时，王先生去新房看了看，发现自己报修的地方不但没有修好，次卧窗户的内层玻璃也有一处开裂。之后，王先生多次和物业交涉维修问题。

3月15日上午，记者跟随王先生来到位于椿林佳园的房子，只见水泥地面上散落着一些建筑垃圾，卫生间上方两侧墙皮都有开裂。王先生说，他上次来看时发现的裂缝和交房时发现的裂缝位置、形状都不一样，显然是修过了的，而次卧窗上开裂的玻璃没有更换。“2023年6月份的时候，我打算装修入住，来新房这看了一眼，发现还是没修好，就询问了物业维修情况，至于物业为什么有我房子的钥匙，物业工作人员一直没有正

面回答。”王先生说。

随后，记者陪同王先生来到位于小区内的淄博盛安物业服务有限公司办公室，工作人员在查看了报修记录后表示，这几处地方是有报修过，中间维修人员也上门进行了处理，现在已经出了保修期，开发商的工程队已经撤走，王先生需要联系开发商进行处理。而物业保留的钥匙是开发商留下的，方便维修房子，这钥匙只是装修钥匙，正式的钥匙他们没有，业主装修完毕插入正式钥匙后，装修钥匙就失效了。

根据物业管理提供的开发商相关负责人的联系方式，记者拨通了电话，一名胡姓经理称，王先生的房子报修后，第一年就统一维修完了，现在两年的保修期已经到了，无法再为王先生单独联系施工队维修了。王先生说，中间施工队上门维修时并没有联系他来开门，修完了也

没有通知他去验收，因此他一直没有发现房子没有修好。经过协调，胡经理表示，如果王先生在保质期内有报修记录，而房子一直没有修好，他和物业协调维修。

那么，开发商或者物业是否有权保留业主的装修钥匙呢？记者咨询了律师，得到的答复是房屋一旦全面交付给业主，所有权就属于业主，除非双方有合同约定，开发商或物业可以在取得业主同意的前提下保留业主的装修钥匙用于入住前的房屋维修，否则开发商无权保留业主的装修钥匙。

大众日报淄博融媒体中心记者 周琳琳



扫描大众  
新闻客户端二  
维码了解更  
多信息

# 商家拒收现金 消费者该咋办？

淄博3月16日讯 “我上周五在淄博新世界商业街一家快餐店买饭时，掏出一张50元人民币，商家以没有零钱为由拒收，当时我的微信钱包也没钱了。”3月15日，在淄博高新区组织的普惠金融服务进社区活动现场，家住鹿港青年城小区的王海清向记者反映了自己遇到的麻烦。后来商家觉得不妥，便收下了现金，通过微信支付的方式，给其找零，即便如此，回想起来也非常尴尬。在当今电子支付称霸市场的背景下，商家不能为了自己方便，拒收消费者的现金。那么，如果遇到这种情况，消费者该如何维护权益呢？

活动现场，来自光大银行淄博分行营业部的工作人员介绍，消费者在购物时有权选择支付方式，商家则有义务提供合法的支付渠道。当消费者选择使用现金支付时，商家应当予以接受。然而，现实中商家拒收现金的现象屡见不鲜，其中原因诸多。一方面，商家担忧现金真假难辨，增加核实成本；另一方面，处理零钱耗时较长，影响交易效率。此外，部分商家还存在对电子支付的依赖，忽略了现金支付的合法性。

面对权益受损，消费者应当关注法律法规的护航作用。《中华人民共和国人民币管理条例》第三条规定，中华人民共和国的法定货币是人民币。以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务，任何单位和个人不得拒收。消费者同时还可以依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，维护自身合法权益。当遇到商家拒收零钱时，消费者有权拒绝交易，并拨打12363金融消费者权益保护投诉咨询电话，向有关部门如实反映情况，也可以消费者身份向当地市场监管部门、消费者权益保护协会、人民法院等部门，以商家侵犯消费者自由选择支付方式、平等交易等权益为由进行投诉、起诉。

大众日报淄博融媒体中心记者 张培 通讯员 齐泽慧