

新闻到底：买辆宝骏 提车当天就出故障维修②

新闻闪回：2020年1月12日，家住辽阳的王女士在位于沈阳市皇姑区金山路的“辽宁鹏达汽车贸易公司”购买了一辆“新宝骏RS-3”汽车，令王女士意想不到的是新买的车状况不断，提车第一天没上车牌便出现骤停，屏幕显示“自动紧急制动系统故障”，然后4S店维修工“刷码”后车主将车开走。之后，同样的故障多次出现，担心行车安全，王女士提出换车，售车方辽宁鹏达汽车贸易公司一位售后杨姓经理表示，车辆有问题，但是需要厂家维修人员进行检查后再研究下一步的解决办法。

消费者投诉 市场监督管理部门介入

5月9日，辽沈晚报记者再次来到沈阳市皇姑区金山路的“辽宁鹏达汽车贸易公司”，负责售后的杨经理表示目前还是要先将王女士的车拖回店内检查，然后视情况决定接下来的解决方式。

王女士向记者透露，目前已经将车辆问题向沈阳“12315”热线投诉，市场监督管理部门派人到购车4S店进行了调查，查看维修记录。

辽宁卓政律师事务所王汉农律师表示，车辆价值比较高，如果汽车存在“质量缺陷”一般应该退车，如果是“瑕疵”这种程度一般应该换车。

王女士昨日对辽沈晚报记者表示，购买的“新宝骏RS-3”还停放在辽阳家中，“辽宁鹏达汽车贸易公司”要将车拖回沈阳进行检修，因为她丈夫现在比较依赖这辆车，于是她也正



记者和销售经理探讨车辆进一步的处理意见。 辽沈晚报记者 王迪 摄

在与“辽宁鹏达汽车贸易公司”协商提供代步车或出行补助等事宜，目前并没有结果。

“车辆如果给对方，日后维权是不是没有了证据？”王女士丈夫邢先生有这样的担心，邢先生的朋友提

议，“辽宁鹏达汽车贸易公司”可以将车拖回沈阳维修，但是在有监控摄像范围内修理，以便掌握车辆是否更换零部件的情况，邢先生向杨经理提出这个建议，杨经理表示可行。

昨日上午，记者再次来到销售“新宝骏RS-3”汽车的“辽宁鹏达汽车贸易公司”，一名工作人员面有不悦，表示不接受采访。记者见到负责售后的杨经理，杨经理表示，目前还是要将车拖回店内，由厂家工作人员检查，然后视情况决定接下来的解决方式。

杨经理表示会正面面对此事，希望消费者理解公司的做法，车辆具体有没有问题需要厂家进行检测。

针对此事，记者咨询了辽宁卓政律师事务所王汉农律师，王汉农律师表示，汽车商品价值比较高，一般是

不给退的，除非是有法定事由。如果汽车存在“质量缺陷”一般应该退车，如果是“瑕疵”这种程度一般应该换车。

王汉农律师讲，如果鉴定机构的鉴定报告里体现出“质量缺陷”这四个字，消费者、4S店和厂家三方都认同，那么就可以退车，如果其中一方不认同检测结果，则需要通过法律途径解决。

5月6日，王女士将此事通过“12315”热线反映到沈阳市皇姑区市场监督管理局，5月7日，皇姑区市场监督管理局陵东管理所受理此事。

昨日，管理所派人去“辽宁鹏达汽车贸易公司”调查相关情况，市场监督管理部门工作人员表示目前正在对双方进行调解，如果调解不成，双方可走法律程序。

辽沈晚报记者 崔晋涛

“快递柜收费”：该不该收？怎么收？向谁收？

“超过12小时，每12小时收取5毛钱，3元封顶”，深圳市丰巢科技有限公司(以下简称“丰巢科技”)4月末正式宣布快递柜“超时收费”办法，引发公众热烈讨论，杭州一小区最近更以侵害业主权益宣布“暂停启用”丰巢快递柜；不少消费者质疑丰巢以“12小时”为时限并不合理，并带有一定的强制性。那么，快递柜该收费吗？怎么收？向谁收才合理呢？

快递柜是快递行业“最后一公里”的重要组成部分，人们早已习惯快递柜提供的暂存服务。

然而，近日，市场占有率极高的快递柜行业巨头丰巢科技宣布，自4月30日起，将对滞留快件的非会员用户在超时12小时后收费0.5元/12小时，3元封顶，法定节假日不计费。同步推出的还有会员服务。

一石激起千层浪，家住杭州东新园的上班族吴女士认为：“丰巢这次收费太突然了，直接宣布启动收费，

没有一个征询意见的过程。并且，丰巢设置的免费保管时间是12个小时，这对上班族来说有些短，加班晚了回到家再取就有可能会超过时限。”

面对消费者的质疑，丰巢科技首席营销官李文青表示，目前很多快递柜的包裹存在滞留现象，快递员的使用需求无法得到有效释放。这次推出的收费会员计划，事实上是提供无限次超时保管的特权。会员用户在使用智能柜寄快递时，也将享受额外的折扣。

对于饱受质疑的“12小时”时限，李文青解释，每天快递员派件高峰集中在早上9点至11点之间，一般在10点到达峰值。“正是基于这个派件高峰时段的测算，用户最晚到晚上11点仍可免费取件。如果过了这个时间没有取，很可能会影响次日派件高峰时快递员正常投递。”

在快递行业专家赵小敏看来，快

递柜收费并不意外。

丰巢“超时收费”推出后，杭州东新园小区业主委员会的一则“丰巢快递柜超时收费损害小区业主利益，暂停启用”通知，向丰巢收取超时费说“不”。

“快递柜本身就是快递公司投资成立的一项服务，用户在递送物品时已经缴纳了快递费用，如今快递不送到家只放在丰巢已经属于减少服务，怎么还可以双向收费？”杭州市民王先生认为，这一操作并不合理。

事实上，2019年6月20日，交通运输部发布了《智能快件箱寄递服务管理办法》，其中规定，快递员使用智能快件箱投递快件，应征得收件人同意。

浙江省社会学会会长杨建华认为，快递应该本着契约精神。收费合理的途径是，在用户充分知情、有多选择的情况下，由用户来决定。

商务部办公厅与国家邮政局办

公室在今年4月联合下发了通知，要求进一步落实《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》，通知指出，各地要明确智能快件箱、快递末端综合服务场所的公共属性，将智能快件箱、快递末端综合服务场所纳入公共服务设施相关规划，提供用地保障、财政补贴等配套措施。

如何改进各大快递公司末端配送服务操作流程？圆通、中通等快递企业相关工作人员表示，由于丰巢快递柜收费导致部分客户不满意，投诉增加，集团下各网点已提醒快递员在使用丰巢快件柜前，要尽量给客户电话确认，并告之尽快取件，避免超时收费引发客户投诉，提升服务质量。

而对于智能快递柜企

业普遍面临的收费难题，中国社科院工业经济研究所副研究员赵剑波建议推广增值服务。在智能快递柜初具规模、拥有庞大的用户人口之后，可适当提供一些增值服务，如投放广告等来分摊成本。

据新华社

全省14城市今明两天天气

城市	日期	天气现象	气温
沈阳	今日	多云	24~9
	明日	晴	21~8
沈阳今日空气质量预报			
空气质量指数			75~50
空气质量级别			良~优
首要污染物			PM10
城市	日期	天气现象	气温
大连	今日	多云转晴	19~11
	明日	晴	21~13
鞍山	今日	多云	23~11
	明日	晴	20~10
抚顺	今日	多云转晴	25~8
	明日	晴	20~4
本溪	今日	晴转阵雨	23~10
	明日	晴	22~10
丹东	今日	多云	21~10
	明日	晴	21~9
锦州	今日	多云	26~14
	明日	晴	25~12
营口	今日	晴	19~11
	明日	晴	19~12
阜新	今日	阵雨转晴	25~10
	明日	晴	21~8
辽阳	今日	多云	24~10
	明日	晴	22~9
铁岭	今日	阵雨转多云	23~9
	明日	多云转晴	20~9
朝阳	今日	晴转多云	26~11
	明日	晴	24~10
盘锦	今日	晴转多云	22~11
	明日	多云转晴	22~12
葫芦岛	今日	晴	26~11
	明日	多云转晴	24~11

皇姑区开启太阳能智慧健身模式



日前，皇姑区建成了配备照明、音乐等功能的太阳能智慧健身驿站，并已经投入使用。

身器材进行维修，对缺失的健身器材进行补装。

目前已争取省市健身器材共29套，其中市一代健身器材15套、市二代健身器材5套、省一代健身器材4套、省城市智慧工程器材2套、省简易足球场1套、省

足球训练器材2套。以上健身器材将陆续安装到相关创城点位的公园、广场和社区。

“接下来，皇姑区还将高频率推出健身惠民活动，让全民共享科学健身惠民成果。”该负责人说。

立案调查！ 银保监会回应 中信银行侵害消费者 合法权益事件

中国银保监会消费者权益保护局9日发布通报称，对中信银行侵害消费者合法权益事件启动立案调查程序，严格依法依规进行查处。

通报表示，2020年3月，中信银行在未经客户本人授权的情况下，向第三方提供个人银行账户交易明细，违背为存款人保密的原则，涉嫌违反《中华人民共和国商业银行法》和银保监会关于个人信息保护的监管规定，严重侵害消费者信息安全权，损害了消费者合法权益。

通报表示，将按照相关法律法规，启动立案调查程序，严格依法依规进行查处。

通报要求，各银行保险机构要认真执行相关法律法规和监管规定，依法合规开展经营活动，切实保护消费者合法权益。

据新华社