

## 《992 特报团》上半年节目

### ——新买的车是否被补漆

2023 年 2 月 8 日

#### 【《992 特报团》片花】

王哲：各位下午好，北京时间的 16 点 09 分，欢迎您继续选择收听河北交通广播——调频 99.2，正在直播。这一刻进入到我们的《992 特报团》，我是王哲。

心亮：各位好，我是心亮。

王哲：欢迎大家使用各种方式交流互动，我们在微信平台上等待大家，关注的名字是“河北交通广播”。

心亮：今天很多朋友在这个节目一开始的时候吧，还没有听我们的广播节目，就已经打开了我们的视频直播了，大家肯定是从昨天就开始听节目，也特别关注今天我们去现场的这个视频直播的一个进展情况。

王哲：对，现场视频直播是什么事，我们卖个关子先。欢迎大家首先关注河北交通广播，打开之后你会先看到，另外也可以在我们的两个平台上进行投诉和维权，包括汽车以及其他全领域消费，只要是购买的产品或者是服务遇到了问题，都可以告知给我们。

心亮：您可以通过几种方式或者渠道，首先您可以在微信上搜索“河北交通广播”来关注我们的官方微信公众号，发送文字、语音、图片或者视频的信息，王哲、心亮在直播间都可以收到。

王哲：对，微信平台可以发阿拉伯数字“315”，这是我们一个投诉通道。

心亮：或者您可以拨打我们的场外热线电话 96992，有事您说话，全省的朋友不用加拨区号，直接拨打 96992，就可以把消费维权领域的问题来跟我们反

映投诉。

王哲：今天我们要视频直播的是什么内容，昨天在节目当中关注了，这是跟我们求助的方先生，他的一台新的沃尔沃车，头一天提车，第二天还进了店，第三天贴膜的时候发现这个车有腻子，有喷漆。

心亮：其实，昨天这个求助人在给我们打电话的时候，他讲到了有一些细节，我不知道大家有没有注意到？他说到了当时提车当天，这个车是布满了一身尘土，满身灰，而且4S店也好或者是这个经销商也好，没有给他把这个车洗干净，并且在他明确的表达出了我希望店里面能帮我把这个车洗干净的诉求之后，店里面拒绝了。店里面说，可能这4S店刚开没多久，或者说过了年以后刚营业没多长时间，是吧，这个水管冻住了等等，当然这个是求助人单方面一个表述。

王哲：车不洗，所以说就留下了这有可能产生问题的隐患，那么在贴膜的过程当中，昨天我们也联系了相关贴膜的工作人员，说据判断，这个肯定不是原厂漆，是原厂漆的话不会被膜给粘下来。那么今天的话，我们的记者跟随车主一块儿去到了这个车的身边，然后开到4S店来看一看，到底是怎么回事，对于这台车漆，各方都有什么说法。

心亮：我们现在这个记者包括车主方先生已经到了这个4S店了，因为在我们进直播间之前，来进行一个视频直播，大家也可以通过河北交通广播的官方微信公众号关注收看视频直播，大家只要打开“河北交通广播”的微信公众号，就可以看到这个正在进行的视频直播了，它的这个界面还是非常显眼的，是吧。

王哲：没错，现在大家可以打开手机，此刻和我们的记者在这台车前头，他们的位置就是这台车的右前方车灯的地方，应该是在这儿进行过重新打腻子和喷漆，那在现场和记者一块儿来探讨这个问题的是我们的李树柏李老师，

也是我们汽车方面的相关专家老师，记者是宋骏，他们在现场首先就这个问题展开了讨论。

心亮：这视频当中这两个人，一个是我们同事宋骏，还有一个应该是李树柏李老师吗。

王哲：对，刚才提到了，李老师。

心亮：对。

王哲：大家看到之后，有什么想说的，也可以持续给我们评论过来，稍后我们连线记者，看一看他在现场观察到的情况是什么样子的。记住河北交通广播的官方微信号正在直播的是：“两天的新车，是谁给重新喷的漆”，大家打开就可以看到目前的直播现场了。

心亮：我们来关注一些求助的信息，大家及时发来的一些信息，首先是高女士的红色 Polo 车的车胎没气了，求助附近的听众，看看能不能帮忙给换一个备胎？那估计可能应该就是扎胎了，是吧，所以说得需要换备胎，目前这个位置是在省会的胜利大街华北鞋城，车牌号是冀 A112ND，电话是 15932651513，如果您在附近的话，先给高女士打个电话，过去看看能不能帮忙救援一下，给她换一个备胎。

王哲：我们再来看寻人启事：张先生寻找走失的父亲张春喜，今天下午在石家庄新华路丽江半岛小区门口走失，67 岁，神志不太清楚，走失时穿布拖鞋，枣红色上衣，没穿外衣，身高 1 米 65 左右，知道自己叫张春喜，见到的朋友可以联系家属，电话是 13730428333。

心亮：我们再来关注，有两位听众发来了语音的路况信息，首先是马先生，我们听听他说到的是哪儿？发生了什么情况？

听众马先生语音：992，992，报告一个路况，由东往西，北二环与运河桥

立交桥的交叉口主路上，运河桥立交桥上，北二环由东往西，然后两车都占据中间车道，现在开始堵车了。

心亮：这是北二环上的事故信息，还有“刘哲”问到了一个问题应该是，我们听一下。

听众“刘哲”语音：992，北二环体育大街桥上由东往西走怎么这么堵？

心亮：那会不会就是因为刚才马先生说到的这个路况信息，是吧，北二环由东往西，这儿因为跟运河桥立交桥交叉口这个位置，主路上有两车发生了追尾事故，所以说后方压车可能是到了体育大街了，建议您通行这儿的时候一定要注意观察避让，另外就是咱们看看能不能选择辅路来绕行通过这个堵点。

王哲：我们来看一下，看到了是在我们河北交通广播的官方微信公众号正在直播的界面，很多朋友的评论已经发上来了，很多人非常关心的是：这到底是哪一个沃尔沃，在什么位置？

另外还有“G”这位朋友，他说让4S店出一个出厂的质检报告，“复利窗帘”包括说这个“奔新”都在我们平台上有同一个观点，说：是不是运损车？新车运输过程当中发生的磕碰。

心亮：他们不仅在这个直播平台上发了弹幕留言，也在微信公众号上发了这个信息，“奔新”说了，他说：极有可能是运损车。这是他根据视频直播的一个判断，他说新车在运输途中发生的磕碰。

王哲：但是“王鹏”他说新车都有保险，为了喷漆肯定走保险，他这是一个正常人的思维，怎么可能去讹4S店？他不太相信就是车主撞了之后故意为之。

心亮：对，如果说这是4S店，假设它是一个运损车，然后在隐瞒车主的情况下，在车主不知情的情况下，把这种车辆卖给车主的话，那到时候是不是就涉嫌到不仅仅是要退车这么简单了，是吧。

王哲：大家也可以把你的观点和评论发送过来，看我们的视频直播，进入“河北交通广播”的微信公众号，点开就可以看到，进段广告，稍后回来我们通过广播端来连线现场记者宋骏。

## 【广告时间】

## 【《992 特报团》片花】

王哲：看一看大家的评论，目前评论的焦点集中在，就是大家通过河北交通广播的官方微信看到的我们目前现场视频直播的这个情景，记者宋骏跟随昨天给我们投诉的沃尔沃车主方先生，以及我们的嘉宾老师李树柏李老师来到了这家4S店圣美沃尔沃，关注还原一下到底购买了一两天的车就有腻子 and 喷漆，是什么原因，在哪一方造成的？

心亮：我们来关注微信上“电咖米粉”这位听众留言，他说：看了一下视频直播，感觉工作人员应该早点让领导出来，说老拖着也没什么意思，一看就是省会北二环园区那个店。他说现在园区好多店洗车都是在售后外面，那他说这个是个不普遍的问题，他说现在石家庄比如说新势力品牌都是在三方洗车店，他说基本不会有什么水管被冻了的情况。

王哲：这就是，就水管冻住吧，大家就这么一听，对吧？你比如说其实只要车主在强烈坚持之下，4S店你不应该拒绝，就是4S店如果想洗的话，这个也拦不住他们，水管冻住也拦不住。

我们再来看一看，在微信平台上还有很多朋友都在给我们评论说：“这是哪里喷漆一天一宿就能搞定？”所以大家还是倾向于相信不是车主干的。

心亮：也就是大家通过看这个视频直播是吧，也有了自己的一个初步的印象或者说判断。

王哲：对，现场的宋骏，他在现场的初步判断是什么样子的，来，我们连

线宋骏。宋骏，你好！

宋骏：王哲，心亮，你们好！那现在我的位置就是在省会石家庄的北二环河北国际汽车贸易园区，圣美沃尔沃 4S 店的门前，现在我也看到了方先生所说的这辆黑色的轿车。那刚才我相信你们在节目上，其实已经又把这件事情的来龙去脉给回顾了一下，所以说我在这儿就不再赘述了。那现在我看到这辆车最直观的一个情况就是，确实在这个车辆的右前方最下边有这种喷过漆的痕迹，而且用手能摸到有一个这个凹进去的这样一个感觉，那其实现在我们的视频直播还在进行，大家也可以通过视频直播看一下我现在现场连线的一个情况。刚才我跟这个消费者方先生和咱们这个 4S 店的负责人尹经理分别沟通了一下，方先生还是在主张他之前跟咱们节目连线所说的那种情况，那尹经理他说，目前这个车辆喷过漆确实是存在的，但是它的时间节点目前是无法确定的，那到底是在 4S 店销售之前出现的喷漆情况，还是在这个买回去路上或者是方先生贴车衣的时候出现的这个情况，现在无法界定。而方先生他也是走了法院的途径，而且据说这个法院如果鉴定的话，是能够鉴定出来这个喷漆到底发生在哪个时间节点，这样的话就能够确定双方的责任。而且 4S 店也明确表示，如果真的是 4S 店的责任，他们也会根据相关的法律规定，是退一赔三也好，还是怎么着，为消费者提供相应的权利也好，他们也会全力的配合。但是现在双方纠结的一个点，就是到底是什么时候喷的漆？所以说在我这个连线之前，我们也是探讨到了这个节点。

另外，我们的这个汽车专家李树柏李老师他也到了现场，他也给大家介绍了一下就是什么情况下会出现这种情况，那稍后他可能还会给大家再介绍一下，就是您在选车购车的时候需要注意什么。因为通过我们的视频直播，大家可以看到这个喷漆的点非常地低，如果说就是你不蹲在地上或者是趴到地上来看，

或者不把车举起来，是很难发现这样一个地方有喷漆的痕迹，所以说如果真的是不是贴车衣的话，他可能方先生在使用这个车，接下来几年的过程当中都无法发现这样一个问题，那所以说这个问题的症结点已经找到了，但是双方的这个矛盾点还没有解开。那稍后我们继续通过我们的视频直播来见证一下，双方就这个问题怎样进行协商，主持人。

王哲：好的，好，感谢宋骏，我们先把电话挂掉，因为有最新的现场情况的话，我们也将会通过音频的方式给大家推到这个现场，看一看现场的音频是什么样子的。刚才我们的摄像卢鹏也给了一个近距离的镜头，他这个感觉就是像是托底，通过下面的这个碰触造成的这种损伤，而且宋骏刚才特别提到说，如果你不仔细看的话，可能压根不会发现。

心亮：刚才这个我们的摄像卢鹏基本上已经蹲在地上了，是吧，给了一个非常低的一个镜头，确实它基本上已经出现在了前唇的下边缘的这个位置，就是车辆的前唇的这个下边缘的这个位置有这种喷漆，包括刚才宋骏说到了，摸起来有这种凹陷的这个情况，所以说作为车主的话，确实不太容易发现。

王哲：对，现在话筒给到了这位是车主方先生，我们听一听。

### 【《992 特报团》现场音频】

方先生：正常情况下，假设你怀疑的人家这个施工人员把你这个车损坏了，人家不可能在这么短的时间内给你修复上，这是第一；第二，就是说即便真的是人家损坏了，人家也不可能再告诉你坏了，对吧？那这于情于理都说不通。

宋骏：那尹经理，您怎么看方先生这种说法？

尹经理：其实之前包括就是没有咱们公证的媒体，我平时跟客户没有准确的答复，这就像客户说的，一直没有人那个来给我们做详细的（鉴定）这个东西，因为我们不敢说去，就这个东西咱们在不表明的情况下，车主第一天来了

以后说，你看这个车喷了腻子了，你们看，但是我们不敢确认是腻子，为什么呢，就是我们用肉眼一眼去看的情况下，不敢 100%（确定），那我所以说我就不敢说它就是腻子他是怎么着，那给方先生带来的这个困扰就说，他明明喷的是腻子，你们不承认他是腻子，就是出现这种情况，包括这种情况下，其实这个中间的话，其实为什么还支持方先生就是走这个法律途径，其实中间那个市场监督管理局来了，本来是定在周一去做一个协调，就是三方：市场监督管理局以及车主以及我们，都去这个市场监督管理局，但是临时应该是在周一上午的时候，那个市场监督管理局给我们打电话，我们做准备要过去了嘛，市场监督管理局说车主这儿来电话了，不同意中间协调，我说那也行，所有的咱都尊重车主的意愿。其实我们还挺期待这个结果的，就是在我们这儿，因为现在所有的我们的车辆的情况下，就是有咱们这个三包法嘛不是，咱们都必须得严格执行，如果出现这种很严重的问题的话，其实我们担不起这个责任。举个例子，比如说有假一赔三的这一说，我们就是这个问题我们提前比如告诉车主也好，然后肯定是需要签字签任何东西的，这个车辆有任何的一丁点的问题。

宋骏：打断一下，那其实刚才尹经理也说了，就是有汽车三包法，什么相关法律的这种规定，他们有的责任也是担不起的，那我顺着这句话补充一句，就是其实如果是考虑店家的感受的话，那我肯定希望我卖出去的每一件产品都是合格的，我并不希望消费者在售后的过程当中产生一些困扰，消费者的困扰他回过头来会找到我，会给我带来困扰，但是我站在消费者的角度来看这个问题的话，我也希望我买到的产品是一件非常完好的，刚才也说了，这是一辆车，如果说我用了好几年了，有这么一点小磕碰，那一点关系都没有，就我心里是能接受的，但是新车开回去就这么几天的时间，我发现有这么一个问题，而且是在一个非常不起眼的地方发现的，所以我一下子可能这个情绪就上来了，我

认为为什么销售人员不跟我说有这么个事，他就会一下子想到是不是店家有责任，而且这个在他使用的过程当中，你像这几天的时间，如果我们做一个善意的猜测的话，我是没有时间去出现一些问题我再去（找商家）。

### 【音频切出，回到《992 特报团》直播间】

王哲：你看宋骏也特别提到了，就是第一，他可能站在两方考虑了一下，另外就是到底这个车它有没有补过腻子喷过漆，现场是一个什么样的处理情况，这一点好像 4S 店还是有话想说。那么现场的处理工艺为什么很重要，可能它也关乎到时间，你比如说 4S 店在这方面，他们是不是认为自己可能更加委屈一些，更加在理一些。稍后我们请技术方面的专家老师李树柏来分析一下，现场补漆到什么程度，它对于这台车的影响有多少。

官方微信号上有一个观点说：这好像问题不大，说送一次保养，可能这位朋友他就接受了。大家如果遇到这种问题，你希望的处理结果是什么样子的，也可以继续评论到河北交通广播。

### 【《992 特报团》片花】

心亮：半点导航，我们来关注一下这一时段的高速通行情况，有请高速 007。

### 【路况信息】

心亮：好的，谢谢徐璐，我们再来关注一下各城市具体的天气变化情况。

### 【天气情况】

王哲：欢迎大家继续关注收听收看我们目前的视频直播收听节目，视频直播的平台河北交通广播的官方微信上，直接打开这个官微号就可以看到目前的情况。

心亮：对，微信上很多朋友也在收听我们的节目，也在收看这个视频直播，听了记者包括 4S 店的工作人员，以及这个车主的几番表述之后，也有一些观点

和看法。比如说“AY”这位朋友，他说既然法院能够鉴定出喷漆的时间节点，他说那就等着鉴定结果吧，他说真是运损车的话，那就退一赔三呗。但是到底能不能鉴定出，这个我觉得这得打个问号，是吧，是谁说的？

王哲：就是车主是听谁说的，我们也有很大的疑问。

心亮：你比如说是4S店说的法院能鉴定出来，还是车主说的，是吧，还是说市场监督管理局，还是说哪个部门说的，这个我觉得打一个问号。

王哲：“奔新”他说：4S店你也是死心眼，你的喷漆时间都确定不了，你可以两次保养，对吧，店里没多大损失，还给客户一个好印象。但是你给两次保养，客户不会有好印象的，他就是拒绝了谈判。

心亮：对，换位思考一下，是吧，如果你是车主，遇到这种情况的话，你的这个接受的底线是什么样的，是吧，你是会像这位听众说的，两次保养我就妥协了，我就同意了，还是说我要求退车，亦或是退一赔三。

王哲：评论到河北交通广播的官方微信，我们进段广告。

## 【广告时间】

## 【《992 特报团》片花】

王哲：技术问题也是目前大家聚焦的一个关键因素，方先生这台车沃尔沃，他是在1月28号提的车，29号进了店，因为贷款的事，30号的时候发现它这个前保险杠就右前方这边就有喷漆的痕迹，那到底在现场看到的情况有没有腻子，喷漆范围有多大，这个我们请现场的李树柏李老师连线给我们介绍一下，李老师，您好！

李树柏：王哲，你好！这辆车就在我的身边，然后它这个位置还很隐蔽，就是在我们右前杠的这个底部，就是这个面。

王哲：这样，李老师，我打断一下你，能不能让我们现场的摄像卢鹏给到

这个近景镜头，我们看一下，我知道这个宋骏在现场，现场宋骏直播。

李树柏：这个可能这镜头往里照的话不太方便，因为这个面正好冲着地面。

王哲：就冲地的那一面是有损伤面，是吧？

李树柏：对，冲地的那面损伤面，我只能在侧的，就是我们跪在地上。

王哲：得趴下。

李树柏：只能看一个角。

王哲：不趴下看不见，是吧？

李：对，除非是把这车要举起来的话，还能看见整个这个整体情况。

王哲：好，那它这个范围大概有多大呀？

李树柏：有我们手掌那么大概吧，就是现在目测也就有我们手掌那么大，而且它这款车这个前保险杠是分上下两层的，上面那个保险杠跟下面那个一层保险杠是两体的，所以它有可能，就是我从专业角度来看的话，有可能是一些局部的修复，所以它在其他面上，你看不见这个车漆有明显的一个变化，只是它在贴这个车衣过程当中，就在贴车衣有可能有些小瑕疵，需要把那车衣重贴上去的，然后慢慢再给揭下来，在揭的过程当中，表层的那层清漆和中漆脱落了，然后才露出了它底色的这个腻子，然后才发现这个问题。

王哲：您现场来判断，它的确是就是重新补过腻子，重新喷过漆，是吧？

李树柏：是的。因为是这样的，就是也提醒咱们所有的这个就是有车一族，进行贴车衣这一项这项施工的话，那一定是你的车漆的话是原版漆，因为进行这种贴车衣的话，只要是有一个小小的返工，就贴车漆过程当中有一个小小返工，就容易把我们的这个车漆给粘下来。在前几年，就已经忘了，就跟咱们学员一块儿这个自驾游过程当中，就是一个不干胶的一个这个小东西粘到我们车门子上了，然后它时间长了，在揭这个不干胶这个车贴的时候，都容易把车漆给

揭掉，所以这个力量是很大的。

王哲：那李老师，您在现场看，它这个腻子 and 喷漆的工艺什么水平？

李树柏：比较粗糙，就是它有一些凹陷，没有进行一些处理，然后这才能明显看出来，另外，它有可能使用的这个亮油跟我们的这个中漆，尤其亮油这一块有可能是就是使用的质量不太好，然后这种牢固程度不太好。另外它旁边在这它喷漆的这个正边上，还有一个保险杠凹陷的地方，所以你看正常的话，就我从事这么多年，我要是要把一辆车交出去，就即使是喷漆了，我要把一辆车给交出去，那一定是把这个车整个面给打磨的跟我们新车没什么太大区别，只有行家能看得出来，但是这个明显就是我们只要把它车举起来，就能看见这块肯定是动过。

王哲：他之所以没有被发现，是因为位置比较隐蔽，不是因为它工艺好到什么程度，对吧？

李树柏：对对。

王哲：另外，就是李老师在这跟我们分析一下，你看有人也提到了，说没多大点事，送了两次保养可能有人就接受了，您从目前这个它的工艺水平来推断，它对于以后比如说长时间用车，考虑到这个氧化呀雨水呀等等用车环境，这个位置会发生一些不好的影响吗？

李树柏：这个就是如果要处理的工艺得当的话，这个问题不影响我们的整个这个车辆使用，安全性肯定不用考虑，因为我看看其他的这些缝，大灯的缝，应该是事故不大，这有可能是这种小的一些刮擦，但是后期有可能会有一些这种变色的表现，但是这个变色表现，它又是在我们的底部，又看不出来，所以不影响，但是就是工艺没有处理好。

王哲：好，刚才方先生特别提到，说准备这个走法律程序，据说是可以判

断出来它这个喷漆的时间长短，您专业分析有这种可能性吗，就能够判断出来什么时候喷的？

李树柏：它里边有一种这个叫固化剂，它固化了以后然后彻底干了，在这种专业仪器面前或许可以，但是从我们的这种肉眼上还有经验上，这是不好判断的，因为它这个地点，就是这个部位，正是它的这个塑料的部位，不明显的，好，所以得有专业的一些的东西，还得把这块漆拿到化验，然后这个能分析大概一个时间。

王哲：好，谢谢李老师来自于现场的分析，我们稍后再见，再见。

李树柏：好的，再见。

心亮：就是根据这个李老师的分析，倒还有这种可能性是吧，就是通过所谓的这种固化剂，然后在专业仪器面前，是吧，能够测量出它的一个大概的一个时间节点。

王哲：专业度要求应该不低，来我们听听现场音频。

### 【《992 特报团》现场音频】

尹经理：一开始同意的可能是，约好了时间，后来方先生又拒绝了，所以说现在的情况下，经过这么多的这个情况吧，可能我觉得我们就是也出于对方先生的尊重，也出于对咱们店内的一个影响的最小，咱们要是每天都要这样情况下，造成一些影响的话，我觉得也不好。就是我觉得，就是可能达不成这种商议的情况下，就按照咱们的这个法律途径，更公正一些来解决这个问题吧。我们现在挺期望这个的，因为现在咱每天的话，毕竟这个车开过来时间也挺长的了，咱们要是每天就是双方要耗这么多精力的情况下，其实对大家这个损失也都挺大的，我觉得是这样。

您看您刚才来了以后，您也看到车，这个车之前在我门口这边停着，现在

的情况下，就是我们也建议，把车的话怕有这儿过车不是有刮蹭吗，这是主路，对吧，然后方先生也同意了，要求就放在我这个位置，就是咱们门更明显的这个位置。

王哲：听出来了，这个车一开始应该是放在店门口了，包括说这是4S店的工作人员，他对于这个事情的回应是什么，就是他们也期望可以走法律途径。

心亮：还有一位名称叫“拖车”的朋友，好像是一位专业拖车的工作人员，他发来语音了，我们听一下他是怎么说的。

听众“拖车”音频：这个应该是运输的过程中放的，4S店可能不知道，假如4S店真要是知道了，能把运输的这个人打的怀疑人生。

心亮：他那意思就是说在前一个环节，是吧，就是在这个车运到4S店之前，这个车可能出现了碰撞，然后喷漆，包括补腻子，然后到4S店的时候，就已经是方先生看到的这个车的状态了，所以说4S店当时也没有发现这个车有什么问题。

王哲：对，因为如果有问题的话，可能他们这个费用也不用他们自己担，对吧，有人提到像有保险，的确是有保险的，只是在前一个时间段当中，就是这个费用谁出。

再来看一看还有朋友提到的，你看这是有人说，看了一下直播，他说好多4S店洗车，特别提到洗车这个地方了，要是这个位置，我们目前来分析，即便洗过车（也）看不出来。

心亮：对，还有“光辉岁月”，我们听听他发来的语音。

听众“光辉岁月”语音：消费欺诈，退一赔三，有一说一，是什么事就说什么事，如果是车主的责任，车主可以完全承担，要是店家的责任，也不要助长店家的气焰，全部依据法律。

心亮：这是他的建议，是吧，他说以什么事就是说什么事，消费欺诈的话就该退一赔三。

王哲：消费欺诈呀，大家就很喜欢听这种事，就退一赔三，就觉得挺过瘾，但是消费欺诈它有一个前提是什么，就是主观故意，你比如说我知道这有运损，我就是瞒着车主不告诉他，如果也像有的朋友分析的这样，你看是在运输过程当中私自进行过维修，4S店可能也不知情，这种情况之下卖给车主，它不属于欺诈。

心亮：我比较好奇的一个，就假如真的是像大家分析的这种，比如说在运输过程当中发现的问题，4S店也不知情，那比如说法院最终是不是判定比如说4S店来赔偿给车主，然后4S店你再去找这个运输的负责人再去索赔？

王哲：如果是这样的话，就是我们打比方，这个问题4S店它不知情，它不知道不是它干的，那就不适用于消费欺诈这一条，也就是说你不太可能拿到退一赔三这个结果，所以具体怎么判，其实这中间的这个空间挺大的。

那稍后我们再来看一看到底车主是怎么想的，是不是已经走了法律程序了，另外大家还有什么想说的，也可以持续评论过来。有人说：我刚来看，听着怎么这么热闹，什么事？

心亮：不知道，是吧？昨天也没听节目，这是有一位车主方先生，他给我们打来电话反映一个问题，他这是在沃尔沃买了一辆S90这轿车，买了以后过了两天，在贴车衣的过程当中，发现这个车的前保险杠的底部有喷漆的痕迹，并且还有这个打腻子的情況，所以说他觉得可能这个车在销售给他之前就存在问题，于是给我们打来电话想要进行维权。

王哲：看到之后有什么话想说，河北交通广播的官方微信上，你可以看一看，目前记者、车主包括我们的专家老师正在4S店门前，就这个问题进行实地

采访。

### 【《992 特报团》片花】

王哲：说回到洗车的话题，目前现场好像也在探讨这方面，因为昨天我们跟心亮还在说，说你看怎么不让洗洗呢。洗车一定好吗？就是大家有没有在 4S 店提车之前洗过车，那是什么样子的工艺和流程。

心亮：对，因为有一些这个 4S 店的洗车房相对来说比较简易，是吧，可能就在这个维修区域旁边搭个棚子，用水龙头水管给你冲一冲，拿着这个，可能你消费者也不知道干不干净，里边有没有隐藏，用毛巾给你擦一擦，其实也有划伤车衣的或者说这个车漆的风险，是吧。

王哲：按理来说在交车之前的洗车，对吧，是必须的，所以说也应该完善相关方面的这个技术水平。

心亮：没错。

王哲：“大雷”他提了一个与此无关的问题，我们看看他想知道什么？

听众“大雷”语音：你好，主持人，就是那个限行和尾号限行的话，新能源车和纯电车受限行措施影响吗？

心亮：只要是上绿牌的新能源车都是不受影响的。

王哲：就没关系。

心亮：对。

王哲：还有一朋友听到，他说我在听 992 的节目，用的是微信公众号，他现在只有语音广播，他说不进行视频同步播放吗？可以，来，我们现在听一听现场的视频是什么样子的。

### 【《992 特报团》现场音频】

方先生：就是根本不正确面对这个问题，我并没有说录这个视频，要证明

说是他们造成的这个原因，首先你双方都得认可这个车确实存在问题，咱们再往下解决，而且从始至终，从这个 31 号进他这个店到现在，从未给过一条正确正面的解决方案。

宋骏：那这样，这个目前从我们的直播过程来看，可能双方还没有达成一致，那我简单地总结一下双方的一个意见，先说一下咱们消费者方先生，您的意思就是说，4S 店必须要正面的来回应这个事情，才是我接下来跟你们去谈的一个前提，对不对？

方先生：你首先要确定这个车确实有问题，你也可以说是这个，当着咱们平台的面说这个车主造成的，你也可以说，我没有说封着你的嘴不让你说话，其次无论你经理也好，你店长也好，你售后也好，从未给过一条正面回复，说我们这个车根据这个现状，我们给出你什么样解决方案，从未给说过。

宋骏：那其实通过我们今天的这个视频直播，因为我们全程在直播，大家也都看到了，4S 店刚才尹经理也说了，这辆车确实这个地方有过修复，但是谁修复的现在说不准，所以说您的意见就是说，如果说走法律程序的话，那我们会提供全套的这个证据，来佐证你们 4S 店的这样一个观点，对吧？

尹经理：是这样的，就是我觉得你看是这样，我也不是做法律的，就是其实大家也都不做法律的，法院里要求怎么样的，咱们会全权配合，就是咱不知道像现在法院是要求咱们来怎么做，如果说要是需要这么着做，我们会全力配合这么着来做，根据法院的要求，咱们都会提供一些相应的东西，对，是这么样的。

宋骏：那我能不能理解成，就是现在 4S 店的观点就是说这个事情现在我没有办法解决，那如果走法律途径的话，那我就按照法律程序来走，我能不能这样理解。

尹经理：怎么说，其实我们也有也有无奈的情况，就是无奈到哪儿了，其实方先生刚才说了，没有正面的给出任何回应，就是其实咱每次坐下来来聊这些问题的时候，第一个，比如说第一次方先生的话，说要拍个视频才可以聊，第二的话，咱不拍视频，咱到市场监督管理局里看能不能调节，拒绝了。市场监督管理局说的好像车主要求现在就是退换车，就是这么个情况。然后所以说并不是说就是没有直面的回应这些东西，只是咱没有达成一个共识来调节这个情况。所以说这么长时间，我们也想，就是咱不再这么着来回折腾了，车主您的要求我们达不到，就是您要求我们的可能我们现在也没有办法满足，所以说我现在想着是找一个公平公正的这个方式，咱们尽快把这个事解决了。

### 【音频切出，回到《992 特报团》直播间】

王哲：就目前来看，两方是谈不妥的，而且4S店就是不拒绝，你要是走法律途径的话会配合。

心亮：对，还有听众说到了说，我打开这个河北交通广播的官方微信公众账号了，这视频直播在哪儿，怎么没看到？现在是有两个渠道，你第一个就是比较直观的，就是你在微信公众号的收藏夹里面，你点开进去你看我们河北交通广播的微信，就在进行视频直播，很显眼，您点开就是。还有一个，如果您已经进入到了河北交通广播的官方微信公众账号里面，进入到了里面的这个菜单的话，您看一看最上面，它最上面有一个“直播中”这样三个字，然后前面的是一个小红点，您点这个“直播中”也是可以看直播的，这两个方式都可以。

王哲：我们来看看到微信平台上，有人“周吉祥”，他说要是4S店喷漆，他说技术太差，直接性的保险杠喷漆，估计是运输过程当中的磕碰。另外还有朋友提到说：这个销售是不是有点狡猾。“Z”他说：客户都快哭了。

心亮：还有“电咖米粉”，他说：心亮，王哲，他说买车的时候吧，这个有

各种各样的注意事项，他说咱们节目当中也通过很多期也说了很多次，你比如外观、内饰、轮胎、时间，包括这个公里数，还有各配件的时间，他说都可以看到，他说如果身边有做二手车评估的朋友，其实也可以让他们陪着你去提新车，去看一看，用这个测膜仪专业的工具做一个检测，他说这个是最好的，他如果没有的话也可以自己做做工作，了解一下提车验车的一些经验，他说毕竟汽车作为一个商品，它不是什么小件，他说等这些都做完了以后，你再签字再提车也不迟。

王哲：其实你看，刚才“电咖米粉”说这话都对，这是给大家一个提醒，大家可以记下来下次一样用，但是你像真就这个事的话，一开始我们想，你看你怎么不洗洗车呀，是吧，看的时候怎么不仔细检查检查呀，它这个问题在他这儿其实不成立，就即便洗了车，好好看了，就在这个位置上，它这个位置也比较刁钻，也可能发现不了。

心亮：甚至他如果三天之后不贴那个车衣的话，他可能到现在他也不知道他这个车的前保险杠的底部有过喷漆的情况，有这种可能性。

王哲：可能他就真的没有这这层烦恼了。

心亮：对。

王哲：来，我们看一看“原始拖车”是怎么说的。

听众“原始拖车”音频：即使是在运输过程中造成的，4S店也有责任，他没有检查到位，4S店应该拿出诚意来，多赔付车主点，车主也通情达理一下，多赔点得了，也不是说大的质量问题。

王哲：他这个思路其实可以考虑一下，4S店没说过，有朋友提到说你给一两次保养，对吧，这“原始拖车”意思就是说，你这一两次保养，可能你还可以再加一下。

心亮：对，而且我比较认同他的这个说法，就是哪怕是在运输过程当中，你4S店你作为这个接收车辆的经销商，你是不是得有责任有义务对这个车进行一个全面的检查，是吧，你没有检查到，把这个车销售给车主了，你中间也有失职失察的这个责任。

王哲：没错，来，我们听听现场，这是最后我们的记者宋骏和汽车方面的专家老师李树柏，听一听他们在现场目前聊到的是什么。

### 【《992 特报团》现场音频】

李树柏：因为这个车倒到我们的消费者手里，他经过了很很多手续，第一个运损，因为我在实际过程当中处理过运损车，就是在运输过程当中眼看到目的地了，然后出现那个小刮蹭，那就赶紧找喷漆，赶紧给他喷完以后装车走人，继续往这个4S店运发。然后另外，有可能在我们这个4S店放置或卸车过程中，也有可能这种出现，对吧，出现这种刮蹭，因为这个位置，我为什么刚才想到运损，这位置正好是绑那个轮胎的那个位置，因为运车的时候，它是叠加起来的，正好他要把轮胎给固定住，正好是这个位置。当然也有可能是这个，咱们在车主买回去以后，然后有一些这种其他的，例如过一个这个比较这种矮的地方刮擦一下，甚至就是有可能工作失误，把这烤枪扔到地下就没关，这种可能性都有，因为这东西无法鉴定。

宋骏：那好那最后一个，刚才这个方先生说买车的时候，车是没有洗的，在这个买车的过程当中，怎么来注意一些这个就是检查车的事项，您再用一分钟左右的时间，给大家来说一下。

李树柏：第一个就是我们的发动机变速箱，这个肯定我们要进行一个听，对吧，打着车走一走，在这园区转一转，因为这不能上路呢，对吧，园区转一转，然后看看有没有问题，其实我们最主要的就是我们的漆面，看看有没有这

种修复的痕迹，修复的，一般我们不太专业嘛，不太专业怎么办，你可以要求我们这个卖车 4S 店，因为他也不想卖一个事故车出去，要求 4S 店，然后拿来试漆笔，4S 店售后都会有的，然后这个我们这测漆笔，然后每一个在带金属的这个部位，都进行测一下，看看是有没有这种金属的薄厚不一，一般都是 0.1 或 0.08 的一个厚度，毫米这厚度，如果要是有这样局部的出现厚的话，那肯定是有磕碰。

另外就是观察我们所有的门边的这个缝，是不是规则，大小倒无所谓，是不是左右对称，前后对称，是不是规则，最好是要求我们售车这个厂家把这车举起来，然后观察底盘，看看底盘有没有刮擦呀，有没有漏油，甚至有没有这种锈蚀这种情况，所以这样的话更加全面了。另外就是把我们的用电设备都用一遍，就是这个车有的什么这种配置，都给它用一遍，看看有没有问题，例如天窗，对吧。

### 【音频切出，回到《992 特报团》直播间】

王哲：李老师的总结也是非常地全面和细致，而且他特别提到就车漆这个呀你也不用找一专家，是吧，带着这个测漆的笔，去 4S 店有这个东西，你可以提出来嘛，对吧，按理来讲 4S 店也不应该拒绝。

心亮：对，我们希望大家在这个购车过程当中，是吧，都能够像李老师包括其他的有些听众给的这个建议，能仔细一些。

王哲：对，今天我们现场的节目直播到这儿，目前视频（直播）宋骏还在现场，应该也接近尾声了，这个线索我们也将会持续关注最新的进展，一定会在节目当中进行呈现。

心亮：明天同一时间再见，接下来陪伴大家的是《992 晚高峰》。

王哲：再见。