

《992 特报团》下半年节目 ——契约之下岂能坐地起价

992 快报

路况+天气

节目片花

王哲：欢迎朋友们继续关注收听河北交通广播，与此同时，我们在周一到周五的这个时段是有视频直播的，今天直播开启早了半个小时，什么内容呢？来自《992 特报团》第一现场，我们关注的是车主在买了东风益派车型之后，交了钱，4S店坐地起价，需要再交两千，交了两千还说不够，再交三千。在情况之下，拉扯将近两个月之后，车主不想再买车，但是退款到现在依然还没有办法成行。为什么？因为4S店说车主拿了他们一个行李箱，但此事从来没有跟车主提过，在解释为什么两个月退款不到位的情况之下，是4S店给出这样的一个理由。

目前，我们的记者心亮正和车主来到了这家4S店，抖音号“992 特报团”正在直播当中，大家可以看一看。当车主拿着行李箱去退的时候，4S店为什么情绪这么激动？他们又有什么样的拒绝理由？欢迎大家关注正在直播的视频“992 特报团”，在抖音号上。

广告+节目片花

王哲：下午好，朋友们，十六点零七分，欢迎继续关注收听我们正在直播的《992 特报团》，来自河北交通广播，我是王哲。

今天在直播间只有我一个人，我的同事心亮搭档去了哪里？他陪我们的车

主董先生去到了这家位于石家庄裕华汽车园区河北益翔 4S 店。干什么呢？昨天听节目的朋友们印象都非常深刻：董先生在这家店买了一台东风益派，讲好的价钱是 169888（元），那这个价钱已经签到了他们的购车协议合同上，但是当车主交完钱，交完首付之后，他们说这钱少了，让加 2000（元），车主认了，认了之后还不够，说还要再交 3000 多（元）才行，在这种情况下，董先生的心情可想而知。那么他提出的诉求，就是想要退还曾经给到的这个首付款——这车我不要了！那我跟你们讲定的价钱，你们还让我再加 5000（元），给了 2000（元）还不算，还要再接着要，为什么？！在这种情况下，董先生要求退车，但是一直到现在已经两个月过去了，到目前为止没有任何眉目。

昨天我们在连线河北益翔 4S 店的时候，他们的销售人员吴先生说：“为什么我两个月没有把钱退给你，是因为我们新换了财务，业务不熟。而且又想退的话，我一句话，两三天分分钟就能够到手，那为什么不退，是因为你还拿着我们一个赠送的行李箱不还，所以我没有退。”

那今天我们的记者心亮和董先生一起，去到了这家位于裕华汽车园区的河北益翔 4S 店去退这箱子，看看我拿着箱子进到你的店里头，我现场给你，那你能不能如你所说，把我曾经给你们的钱退给我。目前，我们的抖音号“992 特报团”正在直播当中，大家可以看一看，我们来听一段目前第一现场的声音。

推视频直播音频

车主董先生：他当时给沟通协调的，他说是这个把首付款退了就可以了。

4S 店工作人员：因为他们现在出去了。

车主董先生：我希望你们如果说现在能过来的话。

4S 店工作人员：就是在益翔提车，是吧。

车主董先生：河北益翔汽车贸易有限公司。

王哲：现场的画面还有同步直播的这个情况，大家可以通过抖音号“992 特报团”看到，我现在通过画面看到的情况是什么——心亮和董先生目前在现场，他们正在打电话。那这样，我们请场外给心亮打一个电话，请他通过电话给我们介绍一下，从他下午和董先生碰面来到这家 4S 店，到目前为止，到底发生了什么？刚才如果朋友们有提前进入到我们“992 特报团”的抖音直播间的话，会看到 4S 店在这方面的情绪非常之激动，而且不太愿意配合我们提出的这些问题作答。为什么？他们的情绪在哪里？箱子已经拿过去了，给他们，他们有没有收？你收完之后这个钱能不能给人家董先生退回来？我们欢迎大家持续关注收听我们的节目。

收看的同时，还可以发表你的观点和评论，我们的电话是 96992，有什么话想说，想要投诉的，关于消费领域，随时拨打。

另外，大家还可以关注河北交通广播的公众号，关注之后，发“箱子”，会看到董先生当时根本就不知情的情况之下，他们就说把这箱子要要回去但董先生不给。刚才我们在直播一开始的时候，董先生就说了，说：他们从来没有跟我提过，让我把箱子还回去，我自己还主动说过，我要把这箱子给你们，然后他们说不用，您留着吧。结果到现在，昨天联系的时候，突然就来了一句：你不给我箱子，我不给你退首付款！这种原因似乎说不太过去。

当然了，我们在这个直播过程当中，河北益翔 4S 店，如果认为我们有一些误会的地方，那可以站出来解释清楚。目前来看，4S 店刚才我们镜头扫过的地方，没太能够看到他们的工作人员，到底心亮在现场看到的第一现场情况怎么样？来，心亮，你好！

心亮：王哲，你好！我不知道你今天下午是从几点开始关注咱们的抖音直播的，我们下午呢是从 3:40 左右跟消费者一块儿来到了河北益翔汽车贸易有限

公司，开启了双平台的直播。一个是在“992 特报团”的抖音直播间，还有一个是在我们的冀时直播间来进行直播，20 多分钟的直播了，也把行李箱归还给了这家 4S 店，但是这个 4S 店的工作人员相对来说都比较躲闪，我们有一些提问，他们也不进行正面的回复，反而是一直在向我们求证，他们有没有拒绝我们直播的权利，他们不想接受我们的直播，也不想接受我们的采访，希望我们不要在 4S 店进行直播了。但是因为昨天在连线的过程当中，销售人员吴先生明确表示，必须要把这个行李箱归还给 4S 店，我们其实今天过来，也是想起到见证的作用，在直播过程当中也让更多的朋友能见证，我们确实是一块儿把这个行李箱归还给了 4S 店。我们只能跟这个 4S 店的工作人员再进行进一步的沟通。但是在进一步沟通的过程当中，可能有一些这个言语上的交锋，对方的态度呢也并不是特别的友善。现在我们一行四人在这个 4S 店里面，也没有任何人接待，我们现在想向他们的管理人员进行相关的求证，管理人员也一直避而不见，刚才我们又试图给这位销售人员吴先生打了电话，但是吴先生的电话也不接了。所以说一会儿我们也跟着这个直播的镜头，一块儿走进这家 4S 店的里面，看看还有没有管理人员目前正在工作当中，我们也向相关的这个工作人员来进行一下求证。

王哲：其实董先生这次过去，就是想把他们之前给到董先生这个箱子想要退还回去，那现在这个箱子是什么情况，4S 店收了吗，收了之后这钱还不还给人家董先生？

心亮：目前，4S 店没有任何一位工作人员进行正面的表态。

王哲：那这个箱子目前是个什么状态，心亮？

心亮：箱子我们已经放到了 4S 店的前台了，已经确实归还给 4S 店了。

王哲：他们也没说这个钱什么时候退，能不能退？现在所有的人员都不再

露面了，是吗？

心亮：对，没错。

王哲：那董先生目前有没有什么话想说，我们把电话给到董先生，来。

心亮：好，董先生，这个正在直播。

车主董先生：你好。

王哲：董先生，您好。昨天我们在节目当中，第一次也是听说他们想要把箱子要回去，然后才还你的这个首付款，之前是从来没有跟你提过想要管你要箱子这个事，是吗？

车主董先生：没有，你看8月24号我确定不要车的时候，我已经明确的给你们说了，说那个这箱子我给你还回来，他说不用了，送给您了。后期通过这两个月的沟通，他们一次也没有提过，只是昨天节目的时候，他们提了一嘴，我说提了一嘴，那我就给他送回来吧。正好心亮主持人也是跟我一块儿来到4S店，见证这个还箱子这个事，但是来到4S店以后，他们这个销售人员吴先生，包括他们店长，都比较抗拒，对我也是虽然没有语言攻击吧，但是也比较抗拒，然后我说那我来要我的首付款可不可以，他没有任何一个人给我一个正面的回应。

王哲：就是我把箱子还给你们，既然你们昨天之前从来没提过，昨天在节目里头管我要，那我马上第二天我就给你送回来！这种情况之下，关于首付款给不给，所以他们现在所有的人都已经藏起来了，或者说不再面对镜头，也不在店里头了，不出面了？

车主董先生：对，不出面了，没有任何一个人跟我们沟通。

王哲：好，我们先关注到这儿，谢谢董先生。这个情况，我们在广播端的直播将会持续跟进，抖音端大家搜我们的抖音号“992特报团”，来看一看目前

现场是什么样的一个情况。大家如果遇到了董先生这个类似的这种情况的话，你会怎么办？买了一台车，都签了协议了，说 169880（元），首付款也给了，之后说我管你钱要少了，你要再给我加 2000（元），董先生他认了，说那就加吧，反正都手续都走完了，就加了 2000（元），加完 2000（元）之后还觉得少。说不行，你要再给我 3000 多（元），直到这个时候，董先生他觉得这事不合适了，觉得说我这个车也不要了，你把钱给我吧。

其实我们从相应的法律法规来看待这件事情，签了购车协议，而且董先生之前交了 2000 块钱的定金，在这种情况下，其实 4S 店第一次开口要加钱的时候，董先生完全可以拒绝他！因为我们在协议里头写的明明白白清清楚楚：169800（元）。在我们协议上体现的也很明确，这种情况之下坐地起价，董先生是完全可以要求：不但这车我不要了，首付款你返还给我，而且我给你的定金你要双倍给我！就是说我之前给你交了 2000 块钱定金，这个时候你要还我 4000 块钱，当时当刻，董先生还没有意识到这个问题，他可以通过法律层面，依照相关法律条款来维护自己的合法权。他认了加 2000（元），结果对方还在要 3000（元），董先生认为这 5000 块钱加的实在是毫无道理了，想要退车，把自己钱也要回来。那 4S 店目前我们在裕华汽车园区河北益翔 4S 店，店里头没有人，大家可以跟随我们的抖音以及冀时的视频去看一下，我们的记者心亮目前正在现场，他们的这个办公环境，办公室当中是空无一人的。面对想要去还箱子的董先生，以及跟随董先生一起的记者，没有任何一个人出面来接洽，更没有任何一个人来告诉董先生，这个钱什么时候能够退到。大家有什么话想说，或者你想看一看这个箱子，让 4S 店心心念念惦记的箱子、一定要要回去的箱子长什么样，在微信公众号“河北交通广播”上发“箱子”，会看到。董先生已经把箱子准备给他们退回去了，现在箱子在店里头，人也在店里头，但是钱呢？

4S店的人呢？这个问题我们先问到这儿，稍后节目将会持续跟进。

广告+节目片花

王哲：我们先来看一看大家的评论——“自强不息”说：这是什么车呀，说都进他们店里头了，我都看不出来这是什么车。也难怪，在这种态度之下，这种车的销量，包括说4S店的服务态度，大家可见一斑。

什么车？这是东风，车主买的是东风益派，应该是一款新能源车，169880（元）这个价钱，钱给了，然后给完之后说不行，我管你要少了，你要再给我2000，给完2000之后说不行，还是不够，再给我3000。在这种情况下，退不了首付款，这个因为他还拿着4S店一箱箱子，车主也很奇怪，对吧，说之前从来没有跟我提过，突然之间说不给钱，是因为我还拿你一箱子，行，那我今儿给你把箱子给你退回去吧，退回去之后，4S店的工作人员大家可以看得到，这个态度也是比较强硬和恶劣，那么在我们的这个记者询问之下，对方也并没有进行答复，反而选择了避而不见。

我们来看一看“随心所欲”他说：立马退钱！一连说了好几个，他说什么也不能接受，他们说的，无论他们说什么，必须要退钱。

“克兰德”，他说：这个4S店人挺多，但是就是不太配合，什么也不愿意解释，是吗？

“小甜甜”说：车价以合同价卖给车主，车主应该买车，他说主持人把这个事给忘了。

这个事是4S店同意的，我先说一下，车主是以这个价款买的，但是4S店涨价了，就说我虽然给了你，合同也签了，但是涨价了。这个时候4S店不光涨价的不应该，而且他是需要双倍退还给车主他的这个定金的，交2000应该还4000嘛，对吧。那在这种情况下，这家4S店可能觉得我要退你的话，那我车不卖

了，把钱退给你吧，话是这么说，钱不是一直没给吗，现在是这么个情况。

我们来看一看“一生有你”，他说：这就是无赖呀，他这种店是怎么开起来的？

“院长”他说：这个张家口的收听频率是多少？

101.6。

“风物长宜放眼量”，他说：经过这事，4S店基本上就凉了，不久的将来就会传来什么闭店的消息。

其实我们是希望4S店在这个事情上，至少你出面讲清楚，为什么两个月这个钱退不回来，财务新换的，财务业务不熟练，那两个月了，财务是什么时候换的，这个业务熟练没熟练，熟练到什么程度能给退，哪怕你今天退不了，明天退不了，你告诉人家车主一句话，你说我多长时间之内，我这个财务基本上就修炼的差不多了，就能胜任这个工作了，就能把钱给你了，这也是一句话。你不能让车主这么干等着，对吧？！另外不是说人家用你们箱子没给吗，就把箱子退回去了，那你收了箱子的不应该就马上还钱吗？而且昨天这个小吴吧，这个4S店的工作人员说了，两三天就可以给他退，一句话，分分钟的事儿，但是为什么人去了之后，箱子也还了，但是现在人不见了，钱的事更是压根就没提。

“元单”，他说：我避坑了，这个叫做“东风益派”。

现场是什么样的声音，我们来听一下——

推视频直播音频

车主董先生：他们店长跟我说了，说今天30号，然后1号之前怎么着了。

心亮：我看一下，再看一下那个聊天记录，这聊天记录在两个月的过程当中，只字未提行李箱的事，是吧？

车主董先生：没有，没有任何问题。

心亮：方便听一下这个他的语音吗？

车主董先生：方便，听。

心亮：我们看语音当中有没有，我们从8月24号开始。

语音：实话说，有啥说啥，就是领导的意思就是说，这个钱不是不能说不能少，厂家那边是真不批呀，没法批，这样的话，第一是开不了票，其次就是说这个车不管交不交，然后对我的处罚肯定是开除处理，你作为一个销售。

王哲：4S店现在讲的是是什么，就是说我卖给你这个价低，我肯定交不了车，所以你要再交。但是这样的话，那就别卖了，让人家车主一直加钱，本身就违反了相关规定。那不卖了，把这个钱就退给人家车主吧，到现在退不回来。还有朋友提到的：不接受1号再退，今天就必须得退，凭什么拖人家两个月？！

“笑看风云”，他说：跟前天的这个某品牌4S店真的是一个天上一个地下！

大家如果在听广播的同时，想要看一看现场的视频，我们的记者心亮和车主在现场是什么样子，抖音号“992特报团”上可以看到，冀时也可以。那这件事情我们等一等，看看节目结束之前，4S店有没有工作人员回来，你们要箱子，箱子来了，你们有没有人来收这箱子，那收到箱子之后能不能把钱还给人家车主，俩月了。我们等等，看看节目直播结束之前有没有进展，他们有没有人露面。

“海”他说，恐怕这件事情之后，就该辞掉这个工作人员了吧？

大家可以看到这个小吴他能有这种态度，也可以说跟他们4S店的其他人员也挺相应和，我们记者到了之后，他们整个店的工作态度都非常的强硬，不是他小吴一个人，就是每个人在这件事情上都有特别对抗的这个架势在，我们对此也是不太理解，去还箱子了，对吧，你收了箱子之后能不能退，什么时候退，

回答就完了，但是这个情绪特别的亢奋，整体 4S 店都是这个风格。我们一会儿来看一看有没有人出面，这件事情我们广播端直播到此先放下，抖音“992 特报团”还在直播当中，与此同时，我们听一个好消息——

跟着这个东风益派的车主，操心这么长时间，连着两天了就光生气了，来，接下来是什么好消息？这位是甄先生，他曾经给我们打了一个电话，这变速箱坏了，修仨月了，哎呦，这比那退钱的时间还长，退钱那个是俩月没退回来，他是变速箱修了仨月了，修不好，修不好为什么？因为这个变速箱，它不太具备修的可能性了，就是你换什么零部件都好不了，你需要换一个总成，总成厂家就不给换，说你出了这个换总成的时间了，我就只能给你修，修三个月修不好。这事上 4S 店也是受害方，他们表示占了我们这个工位占仨月了，我们就等于是天天赔钱。这种情况之下，《992 特报团》给这个别克的厂家 400 打了电话，说你为什么拖了仨月修不好，能不能给人家换一总成？我们打完电话之后，到目前为止，到底甄先生这边的车修好了还是换总成了，还到底是能不能开得上，现在好不好，来，甄先生电话请进来。

王哲：甄先生，您好！

心亮：王哲，是我，心亮。

王哲：甄先生，我们把甄先生切进来，我们问一下甄先生目前什么情况，心亮那边是有什么想要补充的吗，你讲。

心亮：专门打电话给直播间，就是有最新的变化和进展情况。

王哲：来，你先讲。

心亮：好，刚才在直播过程当中，应该是一位店长，然后把这个董先生叫了过去，好像跟他说了一下这个退款的最新的进展和变化情况，我们也请董先生来给电波前所有的听众来分享一下，好吧。

王哲：好，来，车主请讲，他们跟你说了什么。

董先生：主持人，你好。

王哲：请讲。

董先生：是这样的，那个店长还一直说是因为行李箱卡在这儿了，那好，我就同时小吴也在现场，我就问小吴：小吴，8月20号下午咱在你店门口说的很清楚，我说第二天我把行李箱还给你，你跟那个一个女销售，你们两个同时说不用还了，送给我了，当时说没说？他没正面回应。我说这期间你给我说过一次让我因为行李箱的问题你不退我首付款，他们也没有回复。我刚才让心亮包括直播间里边也听我们的聊天记录，一次提行李箱的问题也没有。那好，但是他们店长给我的回复说是因为行李箱的问题不退我首付款，那这个问题我就就很匪夷所思了，因为什么？如果因行李箱你可以明确告诉我，你把行李箱退给我，我把首付款退给你，那我不在乎你一个行李箱，因为行李箱是当时的订车礼嘛，但是他们店长刚才又说是，你要说立马退给我是不现实的，说是需要走手续。

王哲：那其实无论他们，昨天他们在节目上突然之间这么想。

董先生：1号左右。

王哲：对，昨天他们在节目上突然之间这么讲，大家都很讶异嘛，为个行李箱倒是也不值当，但是他们真这么做了，那目前来看的话。

心亮：他们现在一位负责人愿意接受我们采访了。

王哲：这是谁，这是小吴吗？

心亮：不是，是另外的一位负责人，一位店长。

王哲：店长贵姓。

心亮：店长，您姓什么。

李店长：我姓李。

心亮：李店长。

李店长：现在是东风益派河北益翔负责人，我现在就出面给大家解决这个退费问题。

王哲：您请讲。

心亮：我们把这个免提打开了，你也可以跟这个李店长这边通话。

李店长：现在就是说中间的，我现在有个这样的想法，就是说我们之前发生的一些纠纷，我们不再掰扯去那个东西了，因为有的人在场，有的人不在场，你一句我一句，最后是说不清的，所以说我现在就是要很明确的想知道，你有什么样的一个诉求，然后我告诉你我能不能做到就可以了，好吧？

董先生：那好，我的诉求很简单，第一说把我的首付款全额退给我；第二定金双倍返还。你们要求的行李箱我也给你们还回来了，我的诉求就这么两点，把我首付款退给我，定金双倍返还。

李店长：我同意。

心亮：王哲，听到了吗？

李店长：三天之内到账，我同意。

王哲：今天就能到账，是吧？

李店长：三天之内到账。

王哲：三天之内到账，好，李店长，这是我们在节目上第一次听到您的声音，那么我也跟您解释一下，刚刚心亮在视频直播的当中，去到店里，您说说您有没有权利拒绝我们的采访，现在还有这个疑问吗？我可以来回答您。

李店长：我现在还是有这个疑问，我不知道在这种情况下，我是拒绝还是不拒绝。

王哲：我告诉您，是这样的：我们是官方媒体，媒体本身就有监督的权利，那么我们记者都是我们的工作人员，这个您也知道，身份可以核定，去到您店里之后，无论拒绝还是接受，这是您的个人自由，当然您的个人自由代表着东风益翔店您的店的态度，那么在此基础之上，无论您的态度是什么样子的，我们的记者作为公共监督媒体平台，都会如实地真实地来呈现您的反应以及您所代表的这家店的反应，我说清楚了吗？

李店长：希望我们媒体站在一个公平公正的角度去公开这件事情。

王哲：好，您的希望我们达成了吗，有哪些不公平不公正的地方，您可以讲出来。

李店长：没有，暂时我不知道呢。

王哲：所以您的这份疑问是不是可以消除掉了！刚才提到了，第一就是箱子你们收回去了，人家这个车主给你们还回去了，第二就是.....

李店长：既然这个销售顾问，销售顾问在私下跟客户的一些礼品赠送这一方面，确实是首先第一我当时没有在场，然后销售顾问也没有跟我及时汇报这件事情。但是已经提到，就是说销售顾问在私下已经跟他沟通过，说这个箱子就是说甭管是提车还是不提车，我们都赠送给客户，那么现在我可以承诺，就是这个箱子也可以赠送给客户，既然我工作人员答应客户的，我们都是百分百支持。

王哲：李店长，你先停下来，李店长，现在就是你这个箱子想赠，问题关键在于我们的车主人家还要不要，来，心亮，我们问问车主，这箱子他还想要吗，他还喜欢这箱子吗，车主？

董先生：我不要了，谢谢您！

李店长：好的，也可以。

王哲：箱子不要了，很感谢您！

心亮：李店长还有什么要说的吗？

李店长：没有了。

心亮：好，王哲。

王哲：好。

心亮：我们李店长第一次这个以公开的身份接受我们的采访，我们也很感谢李店长，愿意在这么多平台然后接受我们的采访，对这个事有一个正面的回应，我们今天也是第一次听到，李店长说，三天之内把这个定金和首付款退还给消费者。

董先生：还有定金是双倍返还的。

心亮：包括还有董先生的这个主张的诉求，定金双倍返还。

王哲：店里头也同意了，是吧。

心亮：刚才李店长说他同意了，我们在直播当中也听到了。

王哲：好，那这个关于现场的直播我们就先到这儿，心亮。

心亮：好。

王哲：好，我先收线。那刚才是心亮给我们打来电话的，因为他那边有这样一个突发的这样一个状况的转变，这个转变之大，我估计心亮在现场也没有想到，因为从一开始“992 特报团”抖音号上，我们直播的过程当中，这个李店长我当时看到了，他的那一副言语、表情、肢体动作，和刚才这个表态其实有很大的反差，非常的抗拒，语言上也是，这个动作上也是。那刚才在采访当中大家也听到了，说这个箱子我送给车主了，车主说我不要了，我谢谢你，我不要了！好，我们先到这儿，大家有什么评论和感受，可以随时发送到河北交通广播的微信公众号上，我们抖音直播间“992 特报团”正在直播，同时冀时平台

也在直播当中。

广告+路况+天气

节目片花

王哲：我们再来看一看公众号上大家的评论，最后4S店的一个做法真的是前后呼应上了，昨天就说这个把这箱子还给我，然后为什么不给他退钱，因为这个箱子他还拿着，虽然是第一次，车主也很惊讶，怎么从来没有之前跟我提过，突然要箱子，好，那我第二天马上就给你乖乖送过去，送过去之后经历了一系列的不愉快，大家通过直播间都能够看得到，我们的视频直播都能看得到。结果这个李店长出面表态的时候，我为什么说前后呼应上了——李店长觉得，好，我给你退，觉得自己真的是已经雄才大略，想了这么一个奇招妙法！然后还说了一句话，说这个箱子我还要送给你，哇真的是太大方了，我都要给他鼓掌了，结果人车主说我不要了，我谢谢你！好，听到这儿的话，真的觉得这个箱子，他们是多么宝贝这个箱子，他们是多缺这个箱子，就拿这个箱子真的觉得抵千金，大家可以看一看，公众号你发“箱子”看一看，一开始作为赠品赠给人车主的箱子，人家现在要还回去，到底长什么样子就叫做“箱子”，公众号河北交通广播。

“奔波霸”他说，听到最后的结果真痛快，他说992正能量，功能无量。

其实说到底无外乎个“法”字和“理”字，这种情况之下，这家4S店明显的就是“法”上，不能说违法，至少在一开始的时候，相关法规他是违背的；

“理”儿上就更讲不过去了，那么在法理都不相容的情况之下，你是不是可以打打“感情牌”？现在4S店的工作人员在听的话，其他的经销商，不光是汽车方面，经销商在听节目的话，我觉得我可以给大家支一支招，当然听不听，学不学，有没有用，大家自己来评判。

法理都说不过去的时候，你讲一讲感情嘛，是吧，你出来道个歉嘛，你认个错嘛，哪怕就是你觉得自己真的没有错，那你至少人要出面告诉大家怎么啦，你们为什么要这么做，有没有理由，如果真的这么理直气壮的话，一定是有他们想说的话，他们认为他们对，好，我愿意听，你可以，讲一讲，至少你可以打打感情牌，你挽回一下车主，挽回不了了，就目前来看，之前那么大的不愉快挽回不了，至少你可以挽回一下自己的公众形象嘛，在此刻一败涂地，哎哟，真的是朽木不可雕！

节目结束之前，我们再来看一看这个事情会不会还有一些最新的变化，当然如果有值得最新推进的方向的话，心亮在现场也会直接给我们打来电话，我们到时候也会进行直播，抖音号“992 特报团”大家可以看一看。

稍后回来，我们来连线那个就是变速箱修了三个月没有修好的别克 GL8，后来到底怎么样了。

广告+节目片花

王哲：评论特别多，大家已经刚才看到了，关于这个东风益派的事，最新的进展是说，他们这个店长，就是这家店的总负责人李店长说了，说三天之后，这个钱到账，三天之后还是三天之内，其实大家目前对于这件事情的担心，倒不是抠这一两天，而是说怀疑三天也退不回来。

“刘开心”，他说我不知道为什么会有这种感觉，大家有没有同感，我感觉三天退不回来。

还有朋友提到了说，退不回来。

那就到时候我们再接着看，对吧，再接着直播。

“老顽童”说，这种店要是能开下去的话，这也就是见了鬼了。

他可能就是表达了一种不理解。

目前在现场我们来看的话，这个情况应该是大概到此差不多结束了，我们给现场一段音频——

推视频直播音频

心亮：简单地做一个这个总结和回溯吧，经过今天这一个多小时的直播和沟通，4S店的一位负责人，姓李的店长也表示了，说三天之内能把这笔11800元的定金和首付款退还给消费者，包括定金双倍返还，因为店里面存在着违约情况，那也就是说是13888（元），退还给消费者，我们等到三天之后看一看有没有退还到消费者的账户当中，我们也问问：你看您这两个多月，一直在跟这个4S店在沟通，那这沟通当中有没有什么这种感受，能不能给这个准备购车的潜在的这种消费者们有一个提醒。

董先生：他们态度特别不积极，然后你问他们半天，他们就一直在推诿，一直在说我在走流程走流程，但是走流程又没有任何一个期限，一直在说很快下来，很快下来，所以说我建议大家，还是擦亮眼睛，以后购车的时候，反正东风益派这个牌子呢，“呵呵”吧。

心亮：您个人的感受体验是这样的，是吧？

董先生：对，这是我个人，只代表个人意见。

心亮：也对比过其他的一些比如说这个汽车园区的一些品牌。

王哲：好，后面还在采访当中，大家可以关注一下冀时客户端。

那线上的话是甄先生，甄先生是之前给我们反馈，他的这个车呢修了三个月，变速箱一直修不好，为什么修不好，其实换件可以解决，但是这个厂家说了不行，你这个已经过了换件的时候了，所以我现在只能给你修，修了三个月，4S店都修哭了，说占着我们这个工位，真的修不好，只能换件。但是厂家不同意，也就是说这件事情对于车主和4S店都是有双向损失的。

节目关注之后，甄先生这边有没有得到最新的一个反馈？来，甄先生，您好！

甄先生：你好。

王哲：现在这台车什么情况，变速箱修好了吗？

甄先生：修好了，然后是昨天，哦前天从保定开回来的。

王哲：阔别三个月之后，这车终于又开上了，是吧？

甄先生：对对对。

王哲：他是怎么给维修的呀，甄先生？

甄先生：他给换了变速箱总成。

王哲：就是后来是大区的经理，然后直接给到了 4S 店态度。

甄先生：对对对。

王哲：换总成之后，这台车开着，之前的问题是不是全都解决了。

甄先生：之前这个车，没坏之前没太注意，然后现在开上以后，它这个原来就有呜隆隆有那个声音，也没太注意，后来以后他现在给换上变速箱总成了，在高速上跑着挺好，没有那个轰隆隆那个响的声音了。

王哲：也就是说，其实这事如果最开始的话就换总成，根本就不用等这三个月，是吧？

甄先生：不用，不用，他从咱们节目组介入打电话，然后到修好，然后他们修好了以后，他也就是一周的时间就修好了，修好了以后他们说再试车，然后再调试，到你开走，也就 10 天的时间就让你开走了。

王哲：好，节目介入之后。

甄先生：前三个月在店里边也是，我也是经常沟通，沟通了好多回吧，他们都不接触，确实是我们沟通不了了，然后你们一个电话，第二天不就给你回

电话了吗，就是他们同意了给换总成，就这么快。

王哲：好，到今天为止，车已经换好了，时隔三个月，终于开上了，开上这台变速箱没有毛病的车了，是吧？

甄先生：对对对。

王哲：好，有时间之后，如果保定那边没有做一个全面的检查，可以到石家庄这边 4S 店，因为离家近了，更方便一些，对这台车再好好地进行一下全面的养护，好吧？

甄先生：好的好的。

王哲：嗯好，祝您用车愉快，甄先生，再见。

甄先生：好，谢谢你，谢谢，谢谢节目组，好好好。

王哲：甄先生提到这款车，大家应该印象还很深刻，厂家为什么就一直拧着一个道理，就是：我只给你修，不给你换。不是说所有的车出了三包期就只能修不能换，如果你这个车本身在修的情况之下不能解决问题，那么换总成也好，换件也好，这也是维修的一种方法。维修并没有主观排斥掉了关于更换总成更换零部件的这样的一个概念，希望厂家在这件事情上能够明白，或者他们其实也明白，只是觉得我不给你换你又能怎样？！我拖你三个月你又能怎样？！直到我们打电话的时候，还以为 4S 店在这件事情有不作为，但是 4S 店也是受害方，在这种情况下，其实除了车主甄先生之外，相信感到释然的还有这家保定的别克 4S 店。

这个事情我们关注到这儿，大家有任何在消费领域的问题，无论是汽车还是其他，我们关注的是全领域消费投诉维权，有问题记住电话 96992 就可以了。

“东风吹破少年梦”他说，这家店为什么不在第一时间处理好，他说一再推诿不是解决问题的，只有诚实面对，才能赢得好口碑。

你说的这个应该是这个东风吧，还是这个别克品牌，别克品牌其实跟 4S 店问题不大，因为他们一直在跟厂家申请换总成，但是厂家一次一次驳回了他们这个申请。

还有朋友提到的，“智慧双峰”说，让李店长写个字据。

说那三天到账的李店长，是吧？你是怕到时候不认？到时候我们再来关注，希望三天之后能够接到车主说“我钱到账了”这个电话。接不到，我们再陪车主去店里头问问，是不是财务业务又不熟悉了，是吧？需不需要帮忙，我们愿意提供帮助。

“开源节流”说，我以为就只是三五千的事，结果是一万一千多呀，他说双倍返还，那这个车到底要卖多少钱呀，加上车价 16 万多，他说要卖到 20 万才可以吗。

这个事就是昨天大家也讲了一些，很多听众和观众从个人的感受讲了一些他们的想法是什么，就是：你为什么选这个车呀？他刚才不提到了吗，就这台车我就“呵呵”了。大家还是多看多选，我们也希望，这家店如果有我们还没有采访到的，他们还觉得有需要说出去的内容，我们愿意在节目当中给他们时间，给他们机会，在节目上可以继续来聊一聊他们想说的话。

“因”说，好家伙，我以为十几万的车款，这么大的店，他说你扣着这钱干什么呀，这不是没必要吗。

好，这个事情我们就先到这儿，一小段广告，节目继续。

广告+节目片花

王哲：节目最后，心亮从现场打来电话，我们请进来，心亮，你好！

心亮：王哲，你好！是这样的，刚才我们也想就你的这个疑惑，比如说这家 4S 店的李店长有没有什么想要更多的这个在节目当中说的，去李店长那儿进

行进一步的沟通，但是我们在直播快结束的时候，想要去到这个李店长的办公室，被工作人员阻止住了，工作人员说李店长正在开这个视频会议，跟昨天一样，可能就不太方便接受我们的采访了，所以说没有办法，我们又只能带着这个消费者退了出来。所以说这个事，今天也就截止在李店长在节目直播过程当中，他以他的这个店长身份、工作角度进行的这个承诺，说三天之内能把这 11800 元，包括 2000 块钱的违约的这个定金，一共是 11388（元）还给这个消费者。结束在这儿。董先生表示，对这个店方的这种处理方式，他目前也是接受的，等到三天之后，下午 4 点到 5 点节目直播时段，我们也会给这个董先生去一个电话，看看这个钱有没有到这个账户当中。

好的，王哲，我目前了解到的情况就是这些，你在直播间还有什么想了解到现场的情况吗？

王哲：他们目前店里头是有人的，是吧？

心亮：店里有很多工作人员，今天下午我们来店里面的话，前前后后大概得有 10 位工作人员。

王哲：就是我们在直播现场，第一开始没有人出面的话，其实是店里有人，只是他们选择了不露面，是吧？

心亮：没错，因为其实我们在直播刚开始的过程当中，这位李店长就在我们的直播设备后面，看着我们进行这个直播设备的开机，李店长在我们开机之前，就向我们征求了这个意见，说能不能不进行视频直播，但是我们也是委婉的拒绝了李店长这种诉求。因为我们跟李店长说了，昨天也跟这个销售员吴先生进行了沟通，吴先生说是因为车主没有还这个行李箱，所以我们今天就是来现场进行一个见证，如果没有视频直播的话，那这个见证就不起效力了。

王哲：对，我们可以见证嘛，可以见证他们不出面，这也是一种见证。那

后来这个李店长为什么改变了主意，就是选择不光是面对我们的镜头，而且还给出这个方案，马上就放话说三天之后可以。

心亮：因为李店长，他在现场也是听了我们的直播很久，包括他也在多方打电话沟通，向他的上级领导进行沟通申请，包括也在核实我们的身份，我们也出示了我们的记者证件，在确定了我们的身份之后，李店长还是提出说，他有没有权利拒绝我们的采访，我们也一直在尝试跟李店长进行这种沟通和交流，那最后李店长可能就是.....

王哲：各方的信息可能是已经给到他了，所以他权衡了一下，决定主动的要求要来出面，面对我们的镜头，是吧？

心亮：没错，没错，所以在这个直播的见证之下，李店长确实是做出了一个承诺。

王哲：好，心亮，那这样，我们今天现场的直播，无论是这个广播端还是视频端，到此为止，回来之后我们再来关注，到这个周末之前，应该刚刚好是两三天的时间，到时候我们再来看一看车主有没有拿到钱，好吧，心亮？

心亮：好，再见，王哲。

王哲：好，再见。

话不多说了，我们来看一看，至少到目前为止，无论是从车主的角度，还是从我们的角度，我们松了一口气，这件事情上箱子还回去，钱什么时候到，也有了回应，我们就希望三天之内，这件事情不要再给车主节外生枝，增添更多生活的烦恼了，时间到这儿，这一刻，大家关于这件事情的评论还在刷屏。

“杨先生”说，为什么面对了，他最后害怕了吗？

大家有没有想过他害怕的是什么？就是如果各方面还是那句话，法理都占的话，他用不用害怕？而且刚才李店长也表示：希望我们能够公正的来报道这

件事情，那我问了他一句话，我们有没有不公正的地方，你感受到了可以讲出来？他说没有。一个公正的媒体，对于这件事情进行了全方位的展现，希望李店长最后害怕，是因为考虑到了店里头其他的方面的一些影响，而不简简单单是考虑到这个钱要不要退的问题。

还有人说，三天后，李店长辞职了，款还是退不了。

大家不用想那么多，到时候我们再来关注，这件事情到此了，如果钱还退不了的话，我都想不出来，我都替他们想不出来原因。

“海”，他说，哎呀聪明一点，何至于此。

这个事情我们就先到这儿吧，我们静观三天之后的变化，如果大家在消费领域还有什么话想说，想跟我们取得联系，需要帮忙的话，记住电话 96992，抖音“992 特报团”，还有我们的公众号“河北交通广播”。公众号上我甚至看到了朋友们还搜到了这个箱子的价钱，说值当的吗？4S 店就为这几百块钱的箱子，如果你感兴趣还可以再看一看，公众号发“箱子”。

今天节目就到这儿了，感谢朋友们，我们明天再见！