

车主在4S店遭遇“三乱” 侵犯了消费者哪些权益



核心阅读

与4S店修车时，车主往往会遭遇乱要价、乱开项目、乱换配件等情形。其实，车主对此有权说不！



律师信箱

递交辞呈后又偷偷拿回 公司仍有权要求员工离职

编辑同志：

我因一时冲动，向公司递交了将在30天后离职的书面辞呈。3天后，我由于后悔曾要求撤回辞呈，但被公司拒绝。次日，我趁工作人员不备，偷偷拿回了辞呈。可30天期满后，公司仍要求我离职。我认为自己在公司人事主管部门并未批准之前，便已申请并拿回了辞呈，意味着我的辞职行为并未完成，应当按作废论处，公司无权让我走人，对吗？

读者 刘莉莉

刘莉莉读者：

你的观点是错误的，即公司有权要求你离职。

《劳动合同法》第37条规定：“劳动者提前三十日以书面形式通知用人单位，可以解除劳动合同。劳动者在试用期内提前三日通知用人单位，可以解除劳动合同。”即劳动者单方解除劳动合同是一种典型的形成权，只要劳动者遵循时间、书面形式规定，将解除合同的意思表示通知到用人单位，无论用人单位同意与否，都可以无理解除劳动合同，且期限届满劳动合同便自然解除。

这种解除权，对劳动者来说也是“双刃剑”，非因特殊情况，不可反悔、不可撤销。这种特殊情况，就是《民法典》第141条所规定的：“行为人可以撤回意思表示。撤回意思表示的通知应当在意思表示到达相对人前或者与意思表示同时到达相对人。”也就是说，只有劳动者撤销辞呈的申请，在辞呈送达公司之前到达公司，或者与辞呈同时到达公司，才可以撤销辞呈，否则，除非公司同意，便不可挽回。

结合本案，公司已经收到你的辞呈，你在公司收到辞呈的3天后要求撤回，无疑不符合撤回的要件。同时，你偷偷拿回辞呈，并不能否定你此前已经提交辞呈的事实。

律师 廖春梅

1

漫天要价，侵犯车主公平交易权

案例

鉴于爱车出现故障，陈女士来到一家4S店进行维修保养。工作人员先说换机油试试。换完机油不见好转，又说需清洗油路。由于问题仍未解决，便提议更换点火系统。最后才表示需清洗积碳。一整套下来的价格让陈女士花费7900余元。而专业人士表示，该车的故障其实不过是发动机产生了积碳，只需清洗即可。4S店明显是绕着弯赚“黑心”钱且漫天要价。

说法

4S店侵犯了陈女士的公平交易权。《消费者权益保护法》第10条规定：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买

商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”4S店明知故障不大，只需清洗发动机积碳便可，却利用陈女士不懂，绕着弯赚“黑心”钱且漫天要价，导致陈女士无法在价格合理、计量正确的公平氛围下交易，明显属于强制交易。

2

虚开项目，侵犯车主消费知情权

案例

因爱车的首次保养期将满半年且行程接近公里数，张女士驾车来到一家4S店进行保养维修。可缴费时却被告知共计20850元，面对张女士的质疑，4S工作人员也说不清各收费项目及更换零件的用途、性能、规格、等级、有效期限等。事实上是4S店增加了一些可做可不做的保养项目。

说法

4S店侵犯了张女士的知情权。《消费者权益保护法》第8条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的

价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”4S店增加一些可做可不做的保养项目，甚至说不清各收费项目及更换零件的用途、性能、规格、等级、有效期限等，无疑是对自身义务的违反。

3

擅自更换，侵犯车主自主选择权

案例

邱女士将车开到一家4S店进行维修保养时，工作人员建议邱女士将车留下，次日下午再来取车。邱女士前来取车后，爱车虽没问题，可是费用却非常高昂。原来，爱车换了多种配件，且都是名牌产品。原来，4S店采取“以换代修”，一些完全可以选择修理再用的零件被直接

换掉，甚至以高价的名牌产品替代。

说法

4S店侵犯了邱女士的选择权。《消费者权益保护法》第9条规定：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决

定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。”4S店无权在未得到邱女士的允许的情况下，擅自做主“以换代修”，甚至以高价的名牌产品替代一些完全可以选择修理再用的零件，无疑当属侵权。

颜东岳