

# 买车一年维修多次,车主要求更换新车

4S店:不属于“三包”退换范围,只能维修

3月13日,王先生拨打本报新闻热线0951-6024110反映,他于2022年在位于银川市金凤区创业街的银川弘胜东风日产4S店购买了一辆白色日产轩逸轿车,但从买车那天开始,陆续发现该车蓄电池没电、仪表盘划伤、起步延迟等问题,还因此造成事故。在4S店维修过程中,又出现车窗打不开、后备厢感应失灵以及前杠换后与原车颜色不一致等新问题。

3月14日,记者对此事进行采访时,4S店售后负责人表示,蓄电池没电是因为车辆长时间驻停电量丢失所致,车辆起步延迟是因为加装了误踩油门装置,发生事故后4S店也积极配合救援和修理。而王先生认为4S店把问题车卖给自己,要求更换新车,但被拒绝。

■本报记者 张雪梅



王先生的车停放在小区。

## 1 消费者: 买车一年维修数次,要求换新车

2022年1月26日,王先生和妻子李女士在银川弘胜东风日产4S店看中一辆白色日产轩逸悦享版轿车,当天便采用贷款方式支付车款12.34万元,并对销售人员表示,“我就要和展厅这辆一样的。”

次日晚上8点多,夫妻俩到4S店取车时发现车辆蓄电池没电,销售人员称该车在店里时间有点长,随后外接电瓶将车打着。“因为快要过年了,我们着急回中卫老家,就没有太计较。”李女士告诉记者,1月28日到达中卫后,她又发现车辆仪表盘上有非常明显的3道硬物划伤痕迹,给4S店反映后,销售人员回复:这辆车就是李女士当时在展厅看到的那辆,膜没有贴好,上班了重新收拾一下。

2022年3月,李女士发现有时踩下油门而车辆不走,几秒钟后突然向前蹿出的情况。3月10日下午3点多,李女士在小区内开车时,再一次遇到此类情况。“踩下油门时,车没有动,但几秒钟后,一不留神,车突然向前蹿出,撞到了路边树上。”李女士说,这次事故有小区监控为证,她并没有操作失误。事发当天,4S店售后维修人员前来救援,给车更换了前杠。“换杠的时候,我无意间来到车间,亲眼看到给我们换的是一个旧杠。”说起这次维修,王先生非常气愤,他说在自己的强烈要求下,4S店才给换了新杠,但他发现新杠的油漆颜色和原车并不完全一致,新杠装后还有一些裂缝。

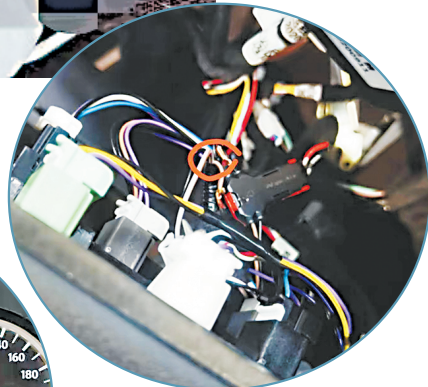
2022年9月的一天,李女士开车时发现打不着火,打电话叫4S店来救援,但经过外接电瓶打着后,一两天就又没电,直至11月,这种情况多次发生。4S店售后维修人员表示,有可能是加装件导致车辆漏电,需要全面检查线路。经过多次检查与维修,维修人员剪断了加装件的连接线,并未发现车辆漏电。2023年2月18日,4S店为该车更换了蓄电池。谁知随后李女士和王先生再次发现新问题:副驾驶车窗和天窗打不开、后备厢盖感应失灵。

买车一年,维修十多次,王先生夫妇表示很累,“要么修不好,要么修出新问题,我们认为4S店卖给我们的车是有问题的,我们现在的诉求是更换一辆新车。”

前杠装完有裂缝。



车辆仪表盘上有划痕。



检查漏电时剪断的线路。

图片均由车主提供

## 2 4S店: 车辆不属于“三包”退换范围,会用心为顾客维修

对于王先生夫妇所说的车辆问题,记者致电银川弘胜东风日产4S店售后王经理,他表示,根据家用车“三包”规定,只有发生转向失灵、燃油泄漏和制动失效3种情况才可以更换新车,王先生夫妇所说的不属于此类情况,都是能够通过修理解决的,4S店也一直在配合维修。

关于李女士反映的车辆起步延迟问题,王经理解释:“2016年以后出厂的日产汽车,都加装了油门误踩装置,就是防止有人把油门当刹车猛踩造成事故,所以我们会告诉顾客,踩油门时尽量轻踩。”

对于王先生“4S店销售的车辆有问题”之说,王经理表示,“展厅的车也属于商品车,也是出厂公里数在20公里以内的新车,更何况交车时会让顾客验车,并在新车确认单上签字。”

关于蓄电池缺电导致车辆打不着火的问题,王经理称,去年很多车辆因为长时间驻停造成蓄电池亏电,这也是比较常见的亏电原因。维修时,也是经过车主同意才剪断了加装件的连接线。“本来跟车主约定,剪断后开一段时间,再确认一下车辆是否漏电,之后再那些线接上。”

王经理告诉记者,他在东风日产4S店干售后经理已有10年,总部推出任何一款新车,都会组织培训,他对店内各个车型的性能、原理、构造都比较熟悉。日产轩逸2006年进入中国市场,属于非常成熟的车型,之前从未发生过此类情况。

王先生告诉记者,一年以来,自己多次投诉至汽车厂家和当地市场监督管理部门,但事情一直未得到解决。“我们跟4S店反映的问题,他们答应解决,但从来没有兑现。车子这么多问题,尤其电路,想想都觉得后怕。”王先生和李女士表示,他们只想换一辆没有问题的新车。

“不管有任何问题,我们都会认真对待,只要车开过来,我们都会想办法给解决。如果对我们的车或者服务不满意,可以采取正常合法的渠道维护自身权益,但如果采用恶意诋毁的方式,4S店也保留诉讼的权利。”王经理表示。

记者发稿前,李女士打电话告诉记者,4S店已与他们联系,双方就此事正在协商处理。

0951-6024110 新闻110

关注 3.15 国际消费者权益日