

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



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，新杠装上后还有一些裂缝。

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。

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“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，王先生夫妇所说的问题不属于此类情况，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，之后再把那些线接上。”

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