

新车未到家就出故障 车主维权遇经销商推诿

2021年2月3日,家住重庆市的熊女士与丈夫前往重庆南岸区绅豪汽车销售服务有限公司(以下简称绅豪汽车公司)购买了一辆价值30万元的北京BJ40越野车。没想到的是,熊女士提车后还没开满一个小时,车内中控显示屏就提示:“发动机系统故障,请立即到维修店处理!”当时二人尚处于从南岸区返回金川区的高速公路上。

刚买的新车还没到家就出现问题?熊女士及其丈夫感到气愤不已,她与绅豪汽车销售人员联系,要求换车或退货。“但对方不同意我提出的解决方案,而是拖了5天后,于2月7日才派人上我家对车辆进行维修。”熊女士说。

记者对此事进行了调查采访。

■中国城市报记者 王楠

担心车况、不满服务 消费者要求更换新车

在熊女士提供的一份汽车销售合同中,记者注意到,熊女士购买的是一辆2020款2.3T自动四驱雨林穿越版越野车,厂家指导价为269900元人民币,实际成交价为266400元人民币。熊女士说,办完手续汽车的全部落地价是30万元人民币。

回忆买车经历,熊女士说她看车时第一眼就被北京BJ40系列车型气派的外观所吸引,很快,她就打定主意要购买该款越野车。“当时我认为,这么大的一家店面、这么有名的汽车品牌,不可能会有问题,所以我都没有进行试驾。现在想来真是有点草率。”熊女士说。

当熊女士提车后驾驶新车跑了将近40公里时,汽车突然显示发动机系统出现故障。“刚开的时候,我就发现汽车在加油提速时会突然出现类似于‘踩刹车’停顿一下的感觉。”熊女士说,“当时我还以为是自己技术不好,但换我丈夫驾驶时也出现了同样的问题。”

由于故障提示出现时熊

女士正在高速公路上驾车行驶,她害怕继续驾驶会出现危险,便靠边停车并联系拖车把车拖回家。“当天晚上,我们跟销售人员联系,对方却闪烁其词,不太搭理。此后,我们不断与绅豪汽车公司工作人员进行联系与沟通,希望能有个说法并解决问题。”熊女士说,“刚买的新车还没到家就出现问题,销售方服务态度又不理想,这让消费者心里怎么接受?”

据熊女士介绍,数日后,绅豪汽车公司工作人员上门检查车辆时认为并不是什么大问题,只要给车升级系统就能解决。“我和家里人商量后也觉得:大过年的,人家跑一次也不容易,如果升级后不再出现类似问题就算了。”熊女士说。

为了避免因升级系统后再出现同样问题而扯皮,熊女士特意拍摄视频并要求对方作出承诺。在她展示的一段视频中可见,熊女士边拍边说,如果再出现发动机系统故障问题必须更换新车。而在视频中,两位工作人员只是笑着支支吾吾,并没给出具体答复。

据介绍,汽车系统升级后第二天,同样的问题再次出现。这一次,熊女士的态度坚

决强硬,要求绅豪汽车公司必须给她更换一辆新车。“但对方也一口咬定,表示不能换车。工作人员让我直接跟厂商联系,可当我跟他们要厂商联系方式时,对方又不再搭理。”熊女士说。

经销商回避问题 维权陷入僵局

由于此前熊女士办理的是贷款买车,首期已支付了12万元,后面还需跟绅豪汽车公司财务办理分期付款业务。但汽车发动机系统出现故障后,熊女士不愿办理后续业务。“我认为应该把汽车本身的问题解决完才可以办理相关后续付款业务。”她说,“但对方称,如果不赶紧办手续将会被拉入信用黑名单,我担心此后会有更多麻烦。同时,我当时觉得好好配合或许能更快解决问题,便按照他们的要求把银行卡交了过去。”

然而,熊女士的配合并没有换来自己想要的结果,汽车故障依然存在,而且在这中间,她又发现了新的问题。熊女士说,2月13日,汽车发动机位置出现了遗漏液体的现象,她向绅豪汽车公司反映后,工作人员给予了处理。虽然这个问题得以解决,但熊女士无法接受仅靠“维修”来解决新车频频出现的问题。

2月24日下午,记者与绅豪汽车公司相关负责人取得联系。但当记者自报家门,提出想了解整个事件的情况时,对方以有事为由直接挂断电话。

随后,记者致电北京汽车客户服务中心,就熊女士的遭遇进行咨询。客服人员表示,造成发动机系统故障和提速顿挫的原因有很多种,应该前往经销商处进行检查、维修和处理。该名客服人员还提到,经销商与厂商有直接联系渠道,通过经销商来处理相关事宜最为稳妥,并向记者提供了绅豪汽车公司的详细地址以及公司电话。

2月26日上午,中国城市报记者根据北京汽车客服提



熊女士新购买的北京BJ40越野车。受访者供图

供的电话号码,再次与绅豪汽车销售服务有限公司联系。一名男子接听电话得知记者身份意图后,接连表示不接受采访。

一位汽车经销从业者告诉记者,“发动机系统故障”的提示很有可能是因为发动机运行中某个传感器出现偶发性故障,只要到4S店用专用的电脑检测仪读取故障代码就可以找到问题根源,再对症下药。

律师建议 向有关行政部门申诉

新车第二次申请的临时车牌即将到期,面对楼下停放着的新车,熊女士无奈地告诉记者,这段时间,她及家人什么办法都已经想过,也找经销商谈了很多次,但对方如今不做任何理会。“实在不行,我们只能去4S店门口维权了。”熊女士说。

对于该事件应如何处理,记者查阅《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条时了解到,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

对此,广东国鼎律师事务所律师、知名公益律师廖建勋分析认为,国家质量监督检验检疫总局2012年公布了《家

用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,因此,对于家用汽车产品的退、换货应按照此规定进行,而不适用七天内无理由退货的规定。

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十八条提到,家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的,消费者可以选择免费更换发动机、变速器。此外,第二十条规定,家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。如果发动机、变速器累计更换2次后,或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的,消费者也可以选择更换或退货。

“所以,在此案例中,消费者可以要求销售商免费更换发动机,如果更换2次仍不能正常使用的,消费者可以要求换车或退货。”廖建勋说,“另外,消费者与销售方对于三包责任产生争议的,消费者首先可以与经营者协商解决;协商不成可以依法向消费者权益保护组织等第三方社会中介机构请求调解解决,也可以依法向质量技术监督部门等有关行政部门申诉进行处理。如果经协商及调解均无法达成一致的,消费者还可以依据协议依法提起仲裁或诉讼来维护自身的合法权益。”



熊女士所购新车中控显示屏上的发动机系统故障提示。
受访者供图