



直击新闻现场 追踪社会热点 关注百姓民生

民生关注·精彩回放

热线电话: 0543-8171858

刚买的新能源轿车发生故障 售后维权一波三折

□《民生关注》栏目组

近日,家住博兴县的高先生在“品质滨州”客户端“有事帮您办”留言反映,今年7月25日,他在滨州上安通别克销售服务有限公司新买的别克微蓝6电动轿车,8月9日出现转向、刹车失灵等故障,因为车辆维修问题双方一直未达成协议。

8月21日,记者见到高先生,他回忆起8月9日车辆故障的场景,仍难掩后怕。高先生说,幸亏当时是在一个上坡的路段,他抓紧停车并靠边,第一时间联系4S店把车拖到滨州市上安通汽车服务有限公司。本以为送修后能尽快查明问题,可高先生去了上安通汽车服务有限公司4次,一直没人答复他,并且还不告诉他哪里出了问题,只说需要维修。

由于迟迟等不到明确答复,高先生依据厂家提供的家用汽车三包凭证,表示车辆行驶不足60日、不足3000km,4S店应该退换车,车辆出现这样的重大事故以后高先生也不敢开。带着疑问,记者跟随高先生一同来到滨州上安通汽车销售服务有限公司,在维修车间,记者看到高先生的车已



被拆解,电池包上能明显看到锈迹,核心电池也被拆了下来,其中三块正放在太阳下晾晒。

随后,高先生和记者找到该公司售后总监尚士磊,了解车辆具体情况。尚总监介绍说,车辆是8月9号拖过来的,厂方经过技术检测,车辆故障是因为电池包的密封不好,进水后出现潮气,车辆触发保护装置自动断电,才导致刹车和转向失灵,电池本身并没有问题。车辆电池包有六块电池,需要

晾晒的是其中三个模组,尚总监告诉高先生,现在的方案是免费维修,但高先生表示新车出了这么大的事故,免费维修心理上过不去。

记者在高先生提供的家用汽车三包凭证里看到,家用汽车产品自三包有效期起算之日起60日内或者行驶里程3000km之内,因质量问题出现转向系统失效,制动系统失效,车身开裂或者动力蓄电池起火的,消费者可以凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽

车产品或者退货,销售者应当免费更换或者退货。三包凭证中规定退车的条件是质量问题出现转向系统失效,制动系统失效,而高先生的车辆是因为断电,导致制动和转向不工作,并不是系统失效,所以达不到退车的要求。尚总监表示,他们可以向厂家申请更换受影响的三块电池模组,但高先生担心后续安全问题,不同意只更换部分模组。高先生诉求是退车,而根据三包凭证,车辆故障并不在退车范

畴之内,双方就车辆处理方案始终无法达成一致。经过现场反复协调沟通,尚总监答应给高先生提交申请更换整个电池包。

8月23日,记者与高先生再次来到该4S店。因尚总监外出,记者通过电话与他取得了联系,尚总监表示他跟厂方沟通之后,同意给高先生换电池包。同时4S店还表示会为高先生申请交通补贴,从车辆进厂的第六天起,到维修完成提车,每天补贴200元左右,高先生对该结果表示满意。

从售后协商陷入僵局,到问题圆满解决,高先生的经历也给有类似困扰的消费者提了个醒:遇到汽车售后问题时,可依据三包政策明确自身权益,保留好相关证据,通过协商、媒体助力、部门投诉等途径理性维权,才能保护自己的合法权益。



扫码看视频

文明健康 有你有我 CIVILIZED, HEALTHY, WITH YOU AND ME

科学饮食

科学膳食,健康一生。
三餐营养要均衡,粗茶淡饭身体好。

A healthy life with a scientific diet.
Three meals nutrition should be balanced, poor diet good health.



讲文明 树新风



富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善 珍惜 节俭 敬老 精神