



“3.15” 汽车维权

JEPP 新车变速箱连坏三次，欲退换无人理



扫一扫，看湖南车主伤心维权路。

文、图：今日女报 / 凤网记者 陈炜

《消费者权益保护法》和《汽车三包》成为近年车主维权的法律利器。然而，因汽车制造和生产的复杂性，不少车主在维权过程中却还是遇到困难。近日，家住常德的黄苗苗（化名）找到今日女报 / 凤网记者求助，称她花费近 20 万元买来的 Jeep 汽车，一年多时间里变速箱连坏三次，担心汽车存在安全隐患的她想要退换却遭 4S 店拒绝。遇到这样的维权问题，车主能不能得到公正的解决方式呢？3 月 12 日，今日女报 / 凤网记者就此展开调查。

后续 >>

《长沙一业主小区内停车，突遭 18 人围殴》引热议，没进展

今日女报 / 凤网记者（陈炜）自本报 3 月 8 日刊登《长沙一业主小区内停车，突遭 18 人围殴》一文后，“搜狐”、“凤凰网”、“腾讯·大湘网”等知名网络媒体纷纷转载报道，并对此事进行热议分析，在今日头条“悟空问答”栏目中，更引起了网友的激烈讨论。

其中，网友“99 随便”针对此事发表长文评论，并称无论业主是否有错在先，也不应被围殴致伤；网友“xLoveyou”说，18 名打人者已经触犯了刑法，业主完全可以报警，甚至去法院起诉；

尽管不少网友对被打击业主给予同情，对打人者表示愤慨，但也有部分网友对此事给出不同的看法。网友“聆风踏雪”就认为，事情有两面性，主要看业主是否有地下停车位，如果有车位不让进还被殴打，那么小区的安保将备受质疑；反之，如果业主没有停车位，那么汽车临停就要和保安协商，毕竟小区物业也是为了保障已购车位业主的权益。否则，外来车辆在地下车库乱停乱放，或者不让停就堵门，后果谁来承担。

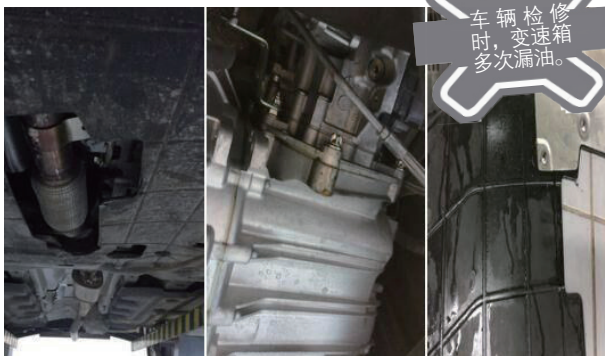
截止 3 月 13 日发稿时，记者了解到，涉事业主胡明辉仍未收到小区物业公司的任何回应，而警方的调查情况，也尚未公布最新结果。

■市民反映 新车买回 1 年多，变速箱动 3 次“大手术”

新汽车买来才一年多，变速箱就连修带换动了三次“大手术”，甚至，在保修期内想退换车辆还遭到 4S 店拒绝，最近，家住常德市区的黄苗苗（化名）就遇到了这样的烦心事。

黄苗苗介绍，2016 年 12 月 28 日，她在湖南西泽汽车贸易有限公司（以下简称长沙西泽 4S 店）花费近 20 万元买了一辆 Jeep 自由侠劲能版 SUV 汽车。可谁想，爱车买来不到 3 个月，就出了问题。“车子开起来很‘费劲’，挂挡起步后，踩油门发动机嗡嗡响，车子还走得很慢”。2017 年 7 月，黄苗苗将车送往常德市双星 4S 店检修后才得知是变速箱漏油了，之后，4S 店更换了汽车的变速箱液压控制单元。

可三个月过后，在给汽车做检修保养时，黄苗苗发现变速箱依然漏油。无奈下，她只得于今年 1 月到长沙西泽 4S 店更换变速箱总成。原本以为变速箱换新就



能正常使用，不料，在大年初二这天，黄苗苗在去临澧县拜年的路上，汽车突然开始抖动，发出一阵巨响后，竟停住不动了，此时，仪表盘上的变速箱故障灯也亮了。“大过年的，车子就突然坏在了前不着村后不着店的山路上。”黄苗苗气愤地表示，“我等了 5 个小时车子才被拖回到常德。”

黄苗苗向今日女报 / 凤网记者介绍，3 月 3 日，汽车生产厂家广汽菲克的技术人员来常德对自己的汽车故障再次进行了检测，确定为变速箱机械故障，并需要

再次更换变速箱总成。不过，对方的提议，她这次没接受。“车子买来一年多，变速箱反反复复维修、更换，我是不敢再开这辆车了”。黄苗苗说，自己的汽车已经维修过两次，而且变速箱漏油、故障导致汽车突然停止并无法启动，都属于严重安全性能故障。根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》的规定，自己有权要求退换新车。

但如今，黄苗苗的汽车一直停放在常德市双星 4S 店，厂家从 2 月 26 日起，就再未与她联系过。

■公司回应 变速箱漏油非严重故障，暂不退换

针对黄苗苗的车辆退换请求，3 月 12 日，今日女报 / 凤网记者联系了该车销售方湖南西泽汽车贸易有限公司。该公司鲁姓工作人员对黄苗苗车辆连续出现故障的

事实予以证实，但是不同意退换。该工作人员认为，“刹车或方向盘失灵”之类的问题才属于《家用汽车产品修理更换退货责任规定》中的“严重安全性能故障”，而黄

苗苗车辆变速箱漏油不属于“严重安全性能故障”，所以不予退换。“如果经工商、质监等部门鉴定后，确定她的车辆故障符合车辆退换标准，我们才可以退换”。

■部门解析 市消协：新车变速箱漏油，“三包”期内可退换

3 月 12 日下午，长沙市消费者协会工作人员向今日女报 / 凤网记者解释，按照汽车“三包”规定第 18 条规定，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质量问题的，消费者可以选择免费更换发动机、变速器；而第 20 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。

工作人员建议，变速箱作为汽车重要组成部分之一，其质量、保养、检查

理应成为车主必学“功课”之一。消费者还应培养主动检查、维护、保养变速器的意识，记住一些必要数据。如果汽车因“三包”责任发生争议的，消费者可与经营者协商解决，协商不成可以向各级消费者协会请求调解解决，也可以向有关行政部门申诉。调解不成，双方可根据协议申请仲裁，向人民法院起诉。

■律师说法 新车退换有条件，损坏非人为可获赔偿

湖南天仁律师事务所律师孙金刚表示，像黄苗苗的车出现的问题，需要先明白汽车到底是在什么情况下出现变速箱漏油的问题。“如果经相关机构检测，认定是在出厂时就存在的问题，并非人为原因，可以要求 4S 店退车或者换车，以及作出其他赔偿。”

孙金刚解释称，根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第 20 条的规定，在家用汽车产品“三包”有效期内，发生下列情况之一，消费者选择更换或退货的，销售者应当负责更换或退货：如因严重安全性能故障累计进行了两次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的；发动机、变速器累计更换两次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换两次后，仍不能正常使用的，发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算；转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，累计更换两次后，仍不能正常使用的。

对于黄苗苗的遭遇，孙金刚认为，一般汽车出现质量问题时，售后都会采取修理更换退货的流程，但黄苗苗目前还不符合退货的条件，但在三包有效期内，如果累计更换两次变速器总成后问题仍未解决，即能选择更换或退货。

■链接 中消协：去年汽车投诉涨三成多

3 月 12 日，中消协通报 2017 年全国消协组织受理汽车产品投诉情况。在消费者投诉集中问题中，售后服务最让消费者头疼。

去年，全国消费者协会投诉与咨询信息系统共录入汽车产品（含零部件）投诉 20474 件，比 2016 年增加 5227 件，增长率为 34.3%。全国消协组织受理汽车产品投诉数据显示，去年，家用轿车是主要投诉产品，所有汽车产品投诉中，65.32% 的投诉对象是家用轿车，占比最大，其次是汽车零部件，占比 25.77%。

从消费者投诉性质的数据来看，汽车经营者的售后服务、合同及质量问题占比较大，具体看，涉及售后服务问题的投诉主要包括：不履行三包义务；不履行售后承诺；同一质量问题多次维修；售后在三包期内收费修理等。涉及合同问题的投诉主要包括：合同违约行为；不平等格式条款；限制缔约自由等。涉及质量问题的投诉主要包括：产品性能问题；不合格商品问题；变质、损毁或灭失等问题。

