

花38万元买来“大奔”，开两年“毛病”不少

# 长沙一4S店被指拖延“三包”，“带病出保”谁之责

文、图：今日女报/凤凰网记者 陈炜

买车，原本是件开心事儿，可家住湘潭的刘嘉很烦心——她花38.5万元买来的奔驰C260L汽车，在提车的第二个月就因电瓶故障抛锚。

更烦闷的是，今年5月，刘嘉的爱车又出现发动机怠速不稳的情况，尽管多次在湖南腾跃汽车销售服务有限公司（以下简称湖南腾跃4S店）进行维修和保养，4S店也坚称要更换发动机，可两年的汽车“三包”眼看要过期，她依然没能挂到更换发动机的“号”。

4S店为何迟迟未更换发动机？汽车“三包”过期后，受损配件能否免费更换、维修？若故意拖延“三包”至过期行为属实，4S店将如何担责？看看专家、律师是怎么说的……



扫一扫，参予讨论。



汽车“三包”即将过期，刘嘉仍未挂到更换发动机的“号”。

## 【车主投诉】

### 38万元买的奔驰车两年问题频出

7月6日，刘嘉告诉今日女报/凤凰网记者，2019年8月1日，她花费38.5万元在湖南腾跃4S店购买一辆奔驰C260L汽车。不料，提完车的第二个月，汽车抛锚了。

“很突然就坏了。”刘嘉发现汽车一直打不着火、无法启动，此时，仪表盘上也亮起了故障警示灯。随后，她立刻联系了4S店工作人员。后经4S店检测显示，汽车存在蓄电池故障问题。

“蓄电池出问题，车子才跑了160多公里，我当时就提出要退款或换车。”但刘嘉的提议被4S店婉言拒绝。“他们说新车是经过了全面检测的，电瓶故障属于特殊情况，并不满足汽车‘三包’政策里的退换车标准。”好在汽车更换一系列配件后车况一直稳定，她也就不再追究。

然而，就在今年5月14日，变故再生。

当天，刘嘉在上班途中发现车子出现怠速不稳、车身抖动情况，但想着此前从未出现异状就没太在意。次日，她开车去4S店保养，“没有检查出问题”。可随后的半个多月里，车身抖动的情况时有发生。

据刘嘉提供的维修检查单据显示，她于2021年5月15日、5月20日、5月24日、5月25日，先后四次来到湖南腾跃4S店检查。

刘嘉说，直到在5月25日检查时，4S店汽修技师用电脑检测后表示，是火花塞出现故障。只是，“火花塞换新，又自费清洗发动机，还做了全面保养后，没过两天，车不仅又开始抖，还更严重了”。

“4S店后来给出的建议是拆发动机进行深度检

查。”尽管心疼车，但为了查明原因，刘嘉还是签字同意。“拆开一看，4S店说是活塞坏了。”可零配件再次换新后，“毛病”依然存在。

直到今年6月底，刘嘉突然接到湖南腾跃4S店打来的电话。“说发动机异常是因为变速箱有故障，需更换变速箱。”她当即同意，但4S店经理张颖的一句提醒让刘嘉有些急了。

“她（指张颖）说，如果4S店检测变速箱故障排除系人为因素造成后，只要达到更换的标准，那公司绝对会无条件地更换，但大型零配件要‘排队’发货，需要一定的时间。不过，如果‘三包’期过期，就需要车主自掏腰包换新。”

“我的车离‘三包’有效期不到一个月了。”于是，最近一周，刘嘉几乎每天都要往4S店打上两通电话，询问换新的变速箱是否到货，得到的却是一致的回复——“让我等。”对此，她怀疑称：“4S店是在有意拖延，想等‘三包’期一过，就不用免费更换零配件，更不用退、换车了。”

刘嘉表示，她近期将向长沙市消费者协会投诉举报，以维护自己的合法权益。（文中刘嘉系化名）

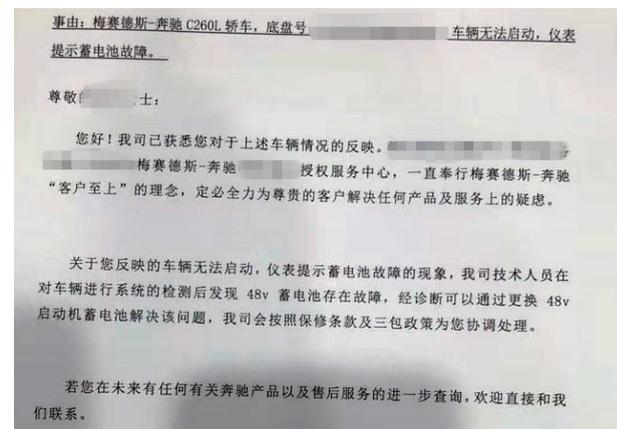
## 【部门解析】

### 湖南省消协：即使“三包”过期，也应免费更换零配件

“消费者的诉求符合相关法律、法规的规定，即便‘三包’期限到了，4S店也应当为消费者免费更换变速箱。”7月13日下午，湖南省消费者协会一名工作人员接受记者采访时表示，刘嘉在合理的“三包”期限内提出了问题及诉求，并且经营者也已经承诺认可，那么不管在后期处理时是否超过“三包”期，都不应影响结果。

该工作人员补充说，如果4S

店故意拖延时间，然后再以消费者的诉求超过“三包”期为由不予办理，这是很不负责任的行为，也侵害了消费者的合法权益。由此，建议消费者在购买车辆时，要认真检查车辆合格证等有关手续，在汽车“三包”期内发现问题后，一定要将车辆及时送往4S店，并保存好车辆维修保养记录，从而一旦发现4S店故意敷衍，就有维权的依据。



刘嘉花38.5万元买来的奔驰车曾出现蓄电池故障问题。

## 【公司回应】

### 汽车“毛病”难查清，系车主“没说清”

7月7日上午，今日女报/凤凰网记者来到湖南腾跃4S店。待表明来意后，该店销售经理张颖表示，刘嘉之前几次到4S店并未提及怠速不稳等情况，只反映了车身抖动的情况。所以，4S店前期并不了解车辆出现的所有问题，也就无法进行针对性的检查。

其间，当记者提出要查看4S店维修保养记录时，张颖以保护车主隐私为由予以拒绝。

至于刘嘉给出的“4S

店故意拖延时间，直至‘三包’期快过期才检查出原因”的说法，张颖如是回应：“主要是她一开始没说清楚。因为车身抖动的原因有很多，怠速不稳的原因也有很多，所以在没有全面了解车况的情况下，很难判断是哪里出现问题。目前，店里没有大型零配件的现货，只能上报给厂家，等拿到全新的配件后才可以进行维修、更换，并非故意拖延。而且，刘嘉的汽车是第一次出现

发动机、变速箱问题，即便按照‘三包’政策，也是不符合退、换车标准的。至于‘三包’过期后的零配件换新是否免费的问题，需要向上级公司汇报讨论出下一步解决方案。”



刘嘉的奔驰车问题频出。

## 【律师说法】

### “三包”过期≠车企免责

张帅（湖南仁和律师事务所律师）

根据我国《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，家用汽车产品“三包”有效期自销售者开具购车发票之日起计算，其有效期限不低于2年或者行驶里程5万公里，以先到者为准。在“三包”有效期内，如果汽车修理时间累计超过35天，或发动机、变速器等主要零件因其质量问题累计更换2次后仍不能正常使用，或同一产品质量问题引发的修理累计超过5次的，消费者可以退、换车。

需要指出的是，汽车“三包”期只是车厂对于车辆出现故障后，予以免费维修、更换的承诺。因此，并不意味着车辆超出“三包”期后，

车企就可免除对产品质量所应承担的责任。机动车维修根据其维修程度的不同，其保修期限也有所不同，车主要认清车辆的维修性质才能清晰知道车辆的保修情况，从而保障自己的利益。本起事件中，这种零配件多次换新后反复出现故障情况，原本就应该由汽车经销商来解决。

而且，汽车“三包”政策里并没有过保车辆出现质量问题就不能索赔的规定，只要车辆是在保修期内出现质量问题，且排除人为因素造成，4S店就应该负责。即使存在4S店推脱、拖延超过“三包”期的情况，也应该按照保修期时间来算，因为没有解决问题，就要执行国家“三包”规定。