



民生调查

新车才开不到1年时间 方向机连续3次发故障

车主想退车,却被4S店以达不到退车条件为由拒绝

○新重庆-重庆晨报记者 郑三波

投诉

方向盘连续出现异响和发抖

杨先生介绍,去年11月9日,他花13万多元购买了这辆新能源车,开到今年6月,突然发现方向盘异响、发抖。“车辆在行驶过程中,握在方向盘上的双手能很清晰地感受到方向盘发抖,也能听到车辆有异响。”他说,特别是当轮胎碾压过碎石头时,能感受到从轮胎传到方向盘的抖动。

7月21日,杨先生将车送到重庆华隼公司维修。“当时维修师傅试了车,同样发现方向盘异响、发抖。”他说,当天,4S店更换了转向器带横拉杆总成,维修费用和工时费均由4S店承担。

今年10月,方向盘又出现异响。10月6日,杨先生再次将车辆送到重庆华隼公司维修,这次还是更换转向器带横拉杆总成。

到了10月底,方向盘第三次出现异响。11月4日,杨先生第三次驱车前往4S店,经检测后再次确认属转向器带横拉杆总成故障,也就是方向机需要再次更换。

同一零部件更换两次 希望4S店退车

记者从杨先生提供的维修结算单看到,该车辆第一次维修时,总行驶里程只有17671公里,到第三次维修时,总里程也只有28315公里。汽车三包有效期为2年或5万公里,因此,杨先生的车辆在三包范围内。

维修结算单显示,2023年7月21日,杨先生因“打方向异响”,将车送到4S店维修,4S店的检查结果是更换方向机。

2024年10月6日,杨先生再次因“低速打方向异响”,将车送到4S店维修,检查结果仍然是更换方向机。

2024年11月4日,杨先生第三次因打方向异响,将车送到4S店维修,维修结算单上面注明“检查左右打方向异响”,检查结果仍然是更换方向机。

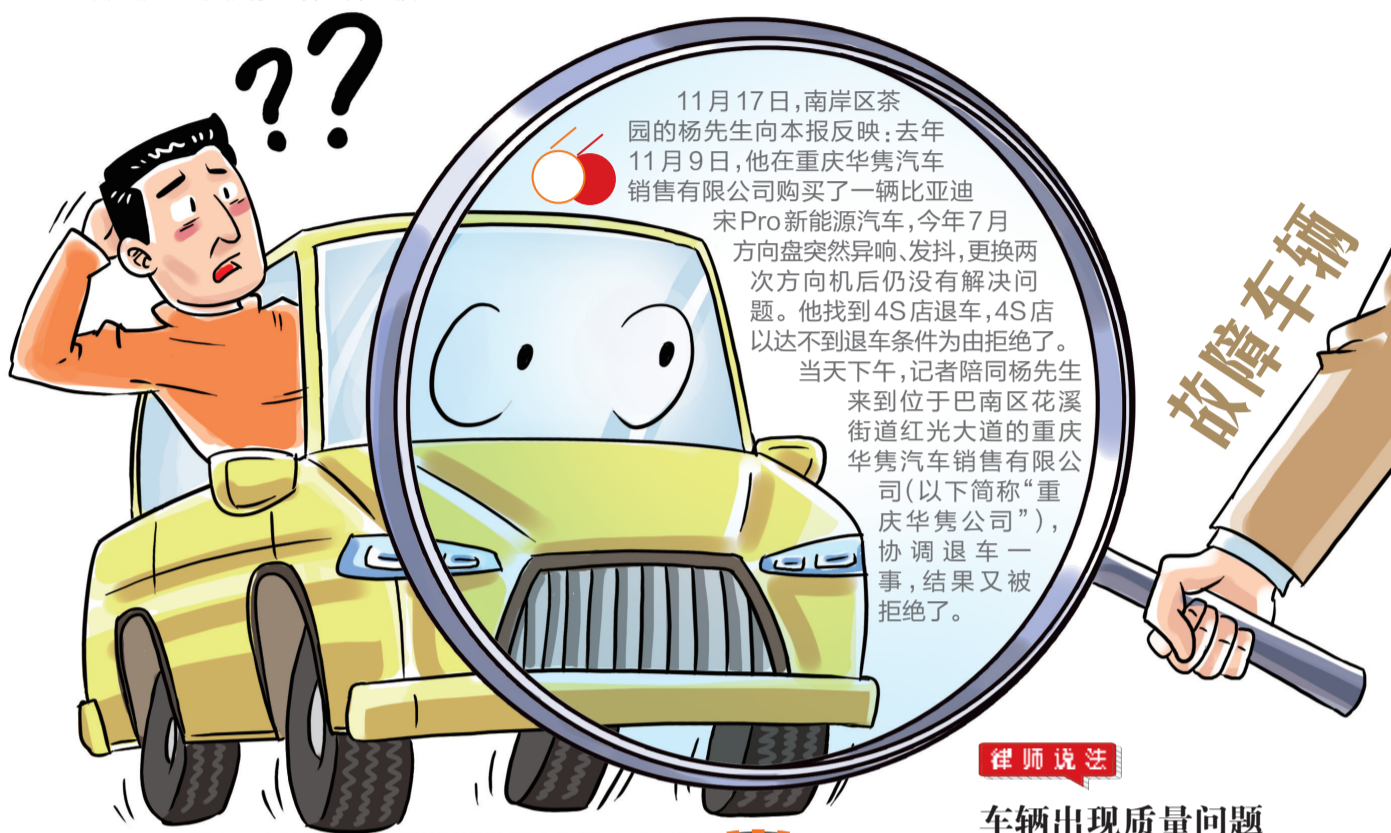
连续三次都是更换方向机。那么方向机,即转向器横拉杆总成不算汽车的主要零部件种类范围呢?

杨先生表示,根据比亚迪厂家提供的《家用汽车三包凭证》,转向系统包括转向器横拉杆总成、转向管柱及万向节总成、横拉杆、转向节。

记者也在《家用汽车三包凭证》中看到了转向器横拉杆总成是主要总成和系统的主要零部件。

“在汽车的三包有效期内,如果转向系统因质量问题累计更换两次后仍不能正常使用,就可以要求退换车辆。”杨先生说,按三包政策,转向系统同一主要零部件更换两次以上,应按《家用汽车产品修理更换退货责任规定》中第二十四条第三款相关规定退车。因此,他多次要求4S店退车但都被拒绝了。

最后,杨先生想了一个折中办法,“4S店赔偿8000元钱,如果这次更换新的方向机后,没有出现问题我就接受,如果又出现同样的问题,4S店就退车,同时我把这8000元退给4S店,但是这个折中的办法也被拒绝。”



11月17日,南岸区茶园的杨先生向本报反映:去年11月9日,他在重庆华隼汽车销售有限公司购买了一辆比亚迪宋Pro新能源汽车,今年7月方向盘突然异响、发抖,更换两次方向机后仍没有解决问题。他找到4S店退车,4S店以达不到退车条件为由拒绝了。当天下午,记者陪同杨先生来到位于巴南区花溪街道红光大道的重庆华隼汽车销售有限公司(以下简称“重庆华隼公司”),协调退车一事,结果又被拒绝了。

律师说法

车辆出现质量问题 消费者有权要求退换车辆

“在汽车三包有效期内,如果方向机的同一主要零件因质量问题累计更换两次后仍不能正常使用,消费者有权要求退换车辆。”北京恒都(重庆)律师事务所律师李兴见表示,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。一是因严重安全性能故障累计进行了2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;二是发动机、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,发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算;三是转向系统、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2次后,仍不能正常使用的;转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件由生产者明示在三包凭证上,其种类范围应当符合国家相关标准或规定,具体要求由国家质检总局另行规定。

李兴见介绍,本案中,杨先生属于第三种情况,如果比亚迪厂家提供的《家用汽车三包凭证》中作出明确,且该车辆现出现的质量问题已经达到退车条件,4S店应当受理杨先生的退车申请或与之达成协商处理方案。如4S店拒绝受理,杨先生可通过诉讼途径来维护自身合法权益。

车辆能正常行驶 达不到退车条件

记者和杨先生一起来到4S店,见到了维修部兰经理。兰经理承认杨先生的车辆方向机出现异响和发抖,但是他表示,方向机出现的这个故障,并不影响车辆的正常行驶,也就是说没有达到退车的条件。

什么情况下才符合退车的条件?兰经理解释,按照三包法的规定,车子方向机失效,开不走、扳不动,不能正常行驶,而对于杨先生提出的方向盘出现异响和发抖,只是感觉上的东西,方向盘并没有失效,还能正常行驶。因此,4S店愿意赔偿代金券1000元和送两次保养,如果杨先生不接受这样的条件,可以通过法律途径维护自己权益。

调解失败 将对方向机进行鉴定

11月19日,杨先生和巴南区市场监督管理局的工作人员一起来到4S店协调,结果双方没有达成一致意见。

最后,巴南区市场监督管理局建议:对出现问题的方向机进行鉴定,走相应的法律程序。

随后,记者又联系上兰经理,他表示4S店正在和杨先生谈赔偿一事,但是双方没有谈成功。

处理



杨先生正在开的车辆



一张维修结算单的其中



凡人微光 温暖山城

扎根乡村学校33年,3次放弃进城,资助多名学生 “全国模范教师”炼成记

他是重庆市渝北区华秦小学教师,3次放弃进城机会,坚守在渝北最偏远的农村小学教书育人。他从教33年,在艰苦的生活工作环境中,不断打磨、提升自己的教学水平,护航一届又一届的山里娃走出大山。他爱生如子,用自己的工资资助多名学生,让他们得以改变命运。在学校转型为乡村寄宿制后,他又身兼数职,成为留守儿童的贴心人,为他们身心健康、成长成才托底、筑基。他获评2024年度“全国模范教师”、渝北区优秀共产党员、渝北区优秀教师等荣誉称号。他就是范贵全。

腰上,处于川渝两地的边界,离中心城区60多公里。当时学校不通客车,范贵全步行了5个多小时才到达。黄土堆砌的教学楼、坑坑洼洼的地面、摇摇欲坠的桌子椅子……当时的艰苦条件,范贵全至今历历在目。艰苦的条件并没有让范贵全退缩,反而激发了他朴实的责任感。山区小学的学生虽少,但课程一点也没少。教师人手紧缺,老师们都“身兼数职”。一张床、一张方桌、一张凳子,最初3年,范贵全就住在几平方米的楼梯间,白天认真上课,晚上就在这方寸之间备课、学习,努力提升教学技能。几年后,范贵全与同校女教师罗先秀组成家庭,更是

把家安在了学校,根扎在了华秦山上。虽然扎根山区,范贵全却是渝北区数学骨干教师,多次承担公开课和示范课,多次荣获渝北区先进教师、优秀教师、科研成果奖。因此,不少城区学校向他抛出橄榄枝,而范贵全却连续3次放弃了进城工作的机会。“教书,在哪里都是教,我也出生在农村,熟悉农村,每个孩子都有自己的梦想。我要尽我所能,给娃娃们一个走出大山的机会。”范贵全说,教书是个良心活儿,不能愧对良心。人家把孩子交到自己手上,就要尽自己的良心,不亏待他们。初心如磐,使命在肩。一个教师的担当有多大,课堂就有多大;责任有多大,境

界就有多高。他既是逻辑严密的数学老师,又是风趣幽默的物理老师,还是活力四射的科学老师。在他的护航下,越来越多的孩子走出大山,去探寻更广阔的天地。如今,范贵全的学生遍布全国各地,每年教师节期间,他都会收到学生数百条祝福短信。他说,每一条短信的背后,都是一个跳动的精灵,都有一段温情的岁月,孩子们真情的问候,弥足珍贵。也有回来和他并肩作战的,比如华秦小学如今的校长张模,正是范贵全带的第一届学生。范贵全刚到学校时,华秦小学还叫华秦九年制学校,小学初中加起来一共有700多名学生;33年过去,学生不及当初的十分之一,也是渝北区唯一一所寄宿制乡村小学,全校59名学生中有57人住校,他们中年龄最小的仅6岁。33年如一日,范贵全让自己成为一束纯净的光,照亮上千孩子前行的路。

新重庆-重庆晨报记者 郑三波