

进口奥迪买来半个月 行驶途中突然熄火

4S店：肯定是发动机内部故障，但客户不同意拆解发动机，没法做进一步检测



这几天，姜先生很焦虑。他在宁波中基4S店买的进口奥迪车，开了才半个月发动机就突然熄火。车子在4S店检测了半个多月，可问题还是没有查明，这让姜先生很是烦心。

姜先生咨询得知，根据三包法规定，这种情况应该是可以退换车的，可4S店迟迟不给答复。

钉错一枚膨胀螺丝 家装公司赔1.8万元

近日，象山县市场监督管理局接到两起家装投诉，都是在家装过程中出现了问题导致消费者蒙受损失，但是因为一个事先签订了装修合同，另一个则没有，以致维权结果大相径庭。

孙某于1月22日完成装修，但3个月不到就发现家中卫生间有冒水情况，同时主卧、书房、衣帽间等区域有积水，主卧、过道、书房、客厅的墙面均出现起水泡、起皱、空壳等迹象。

4月14日，装修公司会同第三方物业人员一起检查，发现内墙体中的淋浴水管上被钉了一枚膨胀螺丝，导致墙体渗水严重。因孙某与装修公司无法达成一致赔偿意见，故向市场监督管理局投诉。

此前，孙某与装修公司签有装修合同。经市场监督管理局调解，按合同上条款的约定结合对损失的评估，装修公司无条件赔偿消费者因家装施工所造成的损失。于是，装修公司一次性赔偿消费者孙某18000元整，孙某圆满完成维权。

同样是家装问题，消费者竹某的维权路就坎坷了。3月12日，竹某因为家中装修所需，在某五金店自行采购用于安装在洗衣机上的铜接节。4月18日，该铜接节断裂导致家中漏水30多吨，造成新装修的地板、墙纸、橱柜全部被泡烂，整幢楼的电梯损坏，下层住户的天花板漏水，损失严重。竹某称五金店铜接节存在质量问题，而五金店认为是安装工人安装技术差错造成铜接节断裂，双方因赔偿事项无法达成一致。

象山县市场监督管理局接到投诉后，派员前往竹某家中察看，虽然损失情况属实，但因竹某此前并没有签订装修合同，在自行采购配件过程中，也没有取得相应的购物票据，责任鉴定非常困难，目前此投诉案还在调解中。

针对上述两个案例，市场监管部门提醒广大消费者：在家装过程中，一定要就施工质量等细节，与装修公司签订相关合同，明确双方的责任和义务。万一出现纠纷，双方可依据合同相关条款和平协商，也有助于相关部门调解。否则，责任不清，相互扯皮就会陷入僵局。

记者 毛雷君
通讯员 庞锦绣

A 进口奥迪开了半个月就出问题

姜先生是丽水人。5月15日，他通过朋友介绍，在宁波中基奥迪看中了一辆进口奥迪Q7。这辆车售价60多万元，姜先生全款付清后，便将车子开到了丽水。

没想到半个月不到，车子就出现了问题。5月27日，他正常行驶在丽水市区，当时的车速60码左右，发动机突然熄火了，姜先生吓了一跳，只好慢慢将车滑行停到路边。“幸亏当时车流比较少，没酿成什么事。”

姜先生拨打了保险公司和当地奥迪4S店的电话。救援人员将车拖到了当地的4S店，检测排除了几种可能性，给出的结果是可能发动机内部有问题。

车辆很快被运到了宁波的4S店。“我人在丽水，车子在宁波，都是通过电话沟通，每次问他们检测结果怎么样，他们都说问题还没检测出来。”姜先生说。

事后姜先生想起来，在提车没多久他查看了车子的铭牌，出厂日期是2015年12月，距离现在已有一年半了。“我当时也没在意，心想车子能正常行驶就好了。现在想来，这会不会本身就是一辆有问题的库存车。”姜先生质疑说。

他要求4S店能够退车或者换车。“我咨询过朋友，像我这种情况，车子开了半个月不到发动机出现故障的，应该是可以退换车的。”



漫画 章丽珍

B 4S店：客户不同意拆解发动机检测

昨天，记者联系了宁波中基奥迪一位姓黄的销售经理。黄经理说，可以肯定是发动机内部问题，但具体什么问题还需要检测。“并不是我们拖着不解决问题，而是客户不同意拆解发动机，没法做进一步检测。不过我们已经将此事上报给奥迪德国总部，也提出了退换车申请，那边暂时还没有答

复。”

对于姜先生质疑该车是库存车，黄经理是这么解释的：“客户买的这辆车是德国原装进口的，走的是海运，需要很长时间，事实上车子到我们店里也就是今年5月初。另外，这是2.0高配限量版，数量本身就比较少，相对来说出厂日期是久了一点。”

C 业内人士：退换车有新规，也要防猫腻

姜先生的车可以退换吗？针对此事，宁波市消保委副秘书长周丽娟表示，根据浙版新消法规定，车辆如果确实属于主要部件故障的，在60天3000公里以内都是可以退换的。如果不是主要部件故障，比如只是发动机某个部件的问题，那4S店可以只修不退换。但目前故障

原因还没有查明，还是要等查明情况后才能定。

记者为此采访了一位不愿具名的业内人士。他告诉记者，根据新三包法规定，车辆变速箱或者发动机出现问题，如果“细化到发动机的某个零件出现问题”，就只能修不能退，“因严重安全性能故障累计进行两次修理”方

可退车。

该业内人士还透露，汽车三包法规定零件修过2次以上仍解决不了才予以退车，有些4S店会在维修次数上动手脚，比如超过两次的维修，就不给在修车记录上显示出来，只给车主一张“非正式维修单”，这样就不会触到“三包”政策的底线。

汽车三包政策还规定，在销售者开出购车发票起60天内或3000公里内，出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，可以退换车。4S店只要在维修时尽量拖延时间，使其超出60天期限，那么消费者就无法退换车了，只能接受维修。记者 朱锦华