

新凯迪拉克一年多维修九次

经销商称天窗漏水正常

【投诉】新凯迪拉克一年多维修九次

周女士告诉记者，她于2009年3月16日，在某汽车销售服务有限公司购买一辆价值40万元的凯迪拉克轿车，型号为CTS。

周女士投诉说，该车行驶1万公里时出现发动机自动熄火、车辆自行向后滑动等问题。之后，她把车开到该公司维修，没有检测出故障原因。

周女士把车开走后，又接连出现燃油续航能力低、车轮制动危险、天窗漏水等问题，至今车行驶了3万公里，购买时间为18个月，共维修了9次。

【问题】“天窗漏水”属正常现象？

周女士说，这些问题直接威胁了她和随车同行人员的行车安全，她花40万元买的不是车，是“堵心”。

2009年9月18日，在高速公路上当油表耗到一格半时，车自动熄火，因此每当油表显示为一格半时，周女士都非常紧张，害怕车再熄火。

公司回应：该问题属于客户加油不慎，加入劣质汽油所致，之后加入了汽油添加剂，问题解决。

2009年12月30日清晨，倒车时车轮出现剧烈抖动并发出金属松动后的异常声音。

公司回应：该问题是运动型的轮胎花纹所造成，经厂家工程师认定，此问题属于正常现象。

2010年5月13日，由于晚间下雨，天窗内饰边缘开始漏水。

公司回应：对于周女士反映的该车“天窗漏水”问题，系天窗排水系统被灰尘堵塞所造成，属于正常现象。

2010年8月24日，当时车在市区行驶，车速突然被降到30迈，将油门踩到底车速也提不上来，还出现异常响声。

公司回应：客户反映的起步无力、加速无力等问题，属于高压油泵故障，维修人员更换了高压油泵。

2010年9月12日，该车底盘全面渗水，打开车进入驾驶室，车窗自动下滑无法上去。底盘下边的线路被水浸泡后，造成短路，车内电器都无法正常使用。

公司回应：客户反映的“底盘全面漏水”问题，因空调出水口被灰尘堵塞所造成，与客户使用不当有关。

周女士去年在某汽车销售服务有限公司购买了一辆40万元的凯迪拉克轿车，结果，一年内维修9次。她说，她买的不是车，买的是“堵心”。该公司称，对于周女士的车，他们只能维修不更换。 **记者 谈正民/文**

3.15国际消费者权益日

汽车



新民生时代

【回应】汽车只能修不能换

记者来到这家汽车销售服务有限公司，见到了周女士的车。记者问，周女士的车购买不到2年，已经维修过9次了，是不是车本身的质量有问题？

站长说，只有2次属于维修，更换了配件，其他7次都是小问题，是周女士把它当成大问题了。周女士的车已经购买一年多了，不可能再给她换一辆新车，也不符合换新车的规定。若在汽车保修期3年10万公里期间出现问题，可以给予免费维修。周女士的问题到底该怎么解决？站长表示，他与厂家已经联系过了，厂家也表示不予更换。

【说法】车主有权要求更换

天之权律师事务所律师张少春认为，周女士可以依据我国《消费者权益保护法》第四十五条规定：“对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。”

对于周女士而言，她可以和销售商进行协商，如无果，则可以直接到法院起诉维权。

