

喜提新车却遇故障码 消费者要求退车遭拒

投诉人：李先生
投诉时间：2022 年 10 月

买了新车原本是件高兴事，却在提车当日就出现变速箱故障码问题，这是消费者李先生遇到的糟心事。

李先生在某 4S 店购买一辆新车，提车

当天就发现车辆一直跳出故障码，被商家告知代码可能出现混乱，需要消码处理。由于李先生家离购车门店比较远，对方就让他他在附近的同品牌 4S 店进行检查，后经检查发现是变速箱故障码，可能需要更换变速箱。

然而，4S 店的回复却让李先生无法接受，“刚买的新车就要维修，而变速箱是车

辆的主要核心部件，更换变速箱，无疑就是花了新车的钱买了一辆二手车，严重贬值。”他与 4S 店多次协商沟通，要求整车退换，对方只同意更换变速箱及其他补偿，不同意退换车。

由于双方始终无法达成一致，李先生向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆处理过程及结果

根据新汽车三包规定：家用汽车自三包有效期自算之日起 7 日内，因质量问题需要更换发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机或者其主要零部件的，消费者可以凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货，而销售者应当免费更换或者退货。

浦东新区消保委工作人员与购车门店的周经理取得了联系，明确指出如果车辆变速箱确有故障，李先生依据三包规定提出退换车合情合理，商家应给予办理。

周经理表示车辆还在进一步检查中，暂时未检查出任何问题，已给李先生提供备用车，并表示如今需要经李先生同意给予多公里数测试，之前几次短途行驶测试均未发现故障码跳出，若进一步检查，确认变速箱确实存在故障需要更换的话会向厂方申请退换货。不过，此后经过数次测试，仍未发现故障码，由于未检查出故障，4S 店表示无理

由向厂方申请退换货。

周经理表示新车出故障也是低概率事件，“我们也不希望发生在客户身上，但发生了就会想办法解决，一个变速箱也不便宜，虽然故障码未再出现，由于李先生担心车子可能还存在安全隐患，如果上高速万一再次出现故障码会很危险，为了消除消费者顾虑及担心，同意帮他更换变速箱。作为补偿可以赠送其三年免费保养及给予车辆三大件延长质保两年。”

李先生表示也愿意退让一步，因为着急用车，将近一个月的检查也未检测出故障，后期用车也有了保障，同意了对方的解决方案，这起投诉得以圆满解决。

根据《家用汽车产品严重安全性能故障判断指南》中关于“失效”的认定，本案中的车辆出现变速箱故障码，但未检测出车辆实际故障，未出现汽车的规定功能完全丧失

或主要性能严重下降的现象，因此很难认定该车是否符合法定的退换车条件，可以根据《消费者权益保护法》以及《汽车三包》的约定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以要求经营者履行修理等义务。

消费者购车前应全面了解车辆性能参数、特性等，可以通过体验试驾、通过其他消费者对同款产品的真实评价来了解，做到心中有数；在签订合同时，要仔细检查车辆基本信息、价格、售后服务、提车时间以及违约责任等内容；在提车时，要仔细查看经销商交付的车辆与合同约定的配置是否一样，若有差异，应及时向商家提出，要求更换。了解相关质保信息、使用维护要求等知识，如发现车辆存在问题，应当场向商家指出，进行协商解决。保管好购车合同、发票、车辆证书等凭证，以便日后有效维权。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，如车辆变速箱确有故障的话，经营者应当为消费者免费更换或者退货。

“就消费者李先生的遭遇而言，出现变速箱故障码问题不能排除变速箱故障的可能性，如变速箱确有问题，则消费者要求提出更换或者退货要求。”金玮律师表示，依据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十二条的规定，家用汽车产品自三包有效期自算之日起 7 日内，因质量问题需要更换发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机或者其主要零部件的，消费者可以凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货。销售者应当免费更换或者退货。第二十四条第一款的规定，家用汽车产品在三包有效期内出现下列情形之一，消费者凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货的，销售者应当更换或者退货：（一）因严重安全性能故障累计进行 2 次修理，但仍未排除该故障或者出现新的严重安全性能故障的；（二）发动机、变速器、动力蓄电

池、行驶驱动电机因其质量问题累计更换 2 次，仍不能正常使用的；（三）发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机、转向系统、制动系统、悬架系统、传动系统、污染控制装置、车身的同一主要零部件因其质量问题累计更换 2 次，仍不能正常使用的；（四）因质量问题累计修理时间超过 30 日，或者因同一质量问题累计修理超过 4 次的。

同时，金玮律师指出，依据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

此外，金玮律师提醒广大消费者，购车前须全面了解车辆性能参数、特性等，可以通过体验试驾、其他消费者对同款产品的真

实评价来了解，做到心中有数；在签订合同时，要仔细检查车辆基本信息、价格、售后服务、提车时间以及违约责任等内容；在提车时，要仔细查看经销商交付的车辆与合同约定的配置是否一样，若有差异，应及时向商家提出，要求更换；了解相关质保信息、使用维护要求等知识，如发现车辆存在问题时，应当场向商家指出，进行协商解决；保管好购车合同、发票、车辆证书等凭证，以便日后有效维权。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

主笔闲话



世界杯开赛一周多了，小组赛即将进入最后一轮的生死之争。除了击败“红魔”比利时的摩洛哥队来自非洲外，其他“冷门”比赛都能看到亚洲球队的身影。沙特击败阿根廷，日本拿下德国却输给哥斯达黎加，伊朗在首轮惨败后力克威尔士重现生机，韩国艰难战平强大的乌拉圭，只有东道主卡塔尔两战皆负，成为了世界杯历史上最“弱”的东道主。

“冷门”之所以冷，意味着是实力差距比较明显的以弱胜强。与其他很多体育项目不同的是，足球比赛是“冷门”出现概率最多的，这或许就是足球的魅力，也因此能够吸引球迷耐心观战 90 分钟，毕竟不到最后一秒，永远不知结果如何。

所谓的“冷门”都是搏出来的

然而，“冷门”并非源自概率，每一次爆冷都有着各种各样的原因，运气、状态常常是赛后被提得最多的借口，但假如仔细看过比赛就会明白，最核心的元素却是“搏”。“自助者，天助之”，奇迹不是天上掉下来的馅饼，而是付出更多的拼抢，寻找更多的机会，这才有了意外的结果。足球，终究不是一个人的运动，这一点比篮球更甚。迈克尔·乔丹可以一人扛起一支球队，就算未必能拿总冠军，但获取一定的胜场还是有把握的。而一个再耀眼的足球明星，都无法在球场上予取予求，甚至一群球星组成的纸面上的超级强队也无法所向披靡。就像前世界足球先生，如今利比里亚总统乔治·维阿，他叱咤欧洲足坛多年，却始终未能带领国家队登上过世界杯的舞台，只能看着儿子代表

美国队在本届世界杯上斩获进球。

日本队在击败德国队的比赛中，那股精气神实在令人钦佩，当傲慢的日耳曼战车放松了警惕时，他们抓住机会连下两城实现逆转。可在与哥斯达黎加的比赛中，日本队忘记了此前“爆冷”的事实，以为自己实力高出对手一大截，拼抢不积极了，决一死战的信念也丢了，于是在平淡至极的比赛中遭遇一记致命的“背刺”，出线的大好局面化为一空，从“冷门”英雄沦为了凄凉的背景板。

足球如此，人生同样如此。化所谓的不可能为可能，实现那些高远的奇迹和梦想，不搏不拼是根本不可能实现的，没有最大努力的争取，美好的结果永远不会落在身边。

金勇

虹口区检查

文物建筑消防安全

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区文物局和消防救援部门组成检查小组，对区内具有火灾风险的国保、市保排查一遍，特别是木结构的市保以上文物建筑。

近日，收到有关部门投诉，虹口区文物保护点西江湾路 454 弄庄家阁 3 号存在违规破墙的情况。虹口区文史馆联合区执法大队对该地进行查看，已于第一时间向该户开具整改告知书。目前该业主已将墙体恢复原貌。虹口区文史馆与区执法大队组成执法队，开展区域内文物建筑消防安全大检查工作。对周恩来在沪早期革命活动旧址、内山书店、拉摩斯公寓、赵世炎故居等地逐一排查。