

新车频频出故障 两年半维修10次

4S店：故障系车主自行更换小电瓶且不按时保养所致
目前车主已接受4S店提出的解决方案

〇〇全媒体记者 冯浩 杨好好

近日，市民陈先生向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映，2022年8月份，他在柳工大道一家汽车4S店花7万多元购买了一辆全新的新能源汽车。然而，提车后车辆却陆续出现了各种各样的问题。该车的质保期为3年，眼看就快到期了，他希望厂家能给予延长质保期的补偿，但厂家一直未回应，这让他焦急万分。

陈先生告诉记者，从购买新车至今，这辆车已经进场维修了10次。“一会儿是转向机故障，一会儿又是电池包漏点，再一会儿又是空调不开了，最严重的甚至在路上无法启动！”陈先生说，因为车辆目前仍存在问题且尚未完全修复，他担心以后得不到及时维修，车辆状况会越来越差。考

虑到今年8月质保期就要到了，他希望厂家能够延长质保期。

记者近日来到该4S店内，采访了该店售后主管王先生。

对于陈先生延期质保的诉求，王先生表示，无论是从店内规定还是法律条文方面，均无法满足。另外，经核查，陈先生曾在其他车辆维修店更换过小电瓶。王先生分析，车辆出现的转向管柱总成、冷媒等各类故障，可能是陈先生找第三方更换车辆小电瓶后不匹配，导致车身电压不稳定，进而使车身电脑系统报错。

陈先生对此表示：“车子的小电瓶是在外面换过，当时是因为在路上抛锚，只好就近更换，不过这是在车辆出现了很多问题之后。”

王先生还告诉记者，从陈先生车辆的维保记录来看，车辆在2022年8月、2023年1月

到店进行保养，分别是3000公里和8000公里，但截至本月，陈先生的车辆已行驶了将近4万公里，才到店进行第三次保养。

“4S店无法为车辆做保养，也就没办法为陈先生的车辆排除故障，按照相关赔偿的法律规定，店内可以拒绝陈先生对车辆问题的索赔。但出于对客户利益的考虑，我们依旧同意索赔项目。”王先生说，由于陈先生购车年限已临近3年质保时间，质保期过后的维修需车主自行付费。不过，店内可以在以后的车辆维修费用上向厂家申请优惠。另外，对于陈先生自行更换车辆小电瓶一事，4S店也同意报销这笔费用。

记者走访的第三天，陈先生致电记者表示，他接受了4S店的解决方案。

（上接05版）

案例评析：

商品宣传图页标注“假一赔十”的字样，属于商家对于有意购买该商品的消费者的明确“要约”，一旦消费者下单购买该商品，双方成立买卖合同关系，受该“要约”的约束；该承诺系商家为了促进交易自愿作出，不违反法律强制性规定，应为有效。消费者遇到类似问题时，应保存好证据（发票、宣传承诺、聊天记录等），依法维护自身的合法权益。

九、鹿寨县美之艺食品店经营添加食品添加剂以外的化学物质的食品案

2023年2月20日，有消费者向鹿寨县市场监管局举报，称在鹿寨县美之艺食品店淘宝平台店铺购买了12盒糖果，经检测机构检测，糖果中含有“他达拉非”。

经查实，当事人经营的预包装食品“CANDY B+ COMPLEX”“HICKEL”“miss CANDYB”外包装无中文标签、“CANDY B+ COMPLEX”含有禁止添加的化学药物“他达拉非”（实测值：186mg/g），通过网络虚假交易（刷单）进行虚假商业宣传。鹿寨县市场监管局依法责令当事人立即改正违法行为，并作出没收违法商品及违法所得27716.88元，并处罚款35000元的行政处罚。

罚。

案例评析：

“他达拉非”是国家明令禁止在食品中添加的药物成分，摄入过量会引起休克等不良反应。食品生产经营者应对其提供的标签内容负责，不得生产经营无中文标签的预包装食品、食品添加剂。消费者在购买食品时，要仔细阅读产品说明及标签，切勿盲目跟风购买夸大功效、来路不正的食品。

十、粟某忠使用不合格计量器具欺骗消费者案

2024年6月14日，有消费者向柳南区市场监管局举报称，在谷埠菜市场入口一水果摊购买葡萄出现缺斤短两的情况。

经查实，经营者粟某忠未办理《营业执照》从事水果零售经营，执法人员现场将用于消费结算的2台电子计价秤（型号分别为：ACS-30、ACS-30A）进行登记，并委托柳州市计量技术测试研究所检定。经检定，上述2台电子计价秤检定结论均为不合格。柳南区市场监管局依法责令当事人立即办理《营业执照》，并作出没收涉案电子计价秤并处罚款1400元的行政处罚。

案例评析：

消费者购物时如对商家的电子计价秤存疑，可使用“手机砝码”等方式简易验证电子计价秤的准确性，并及时向市场监管部门投诉举报。

保障金融权益 助力美好生活

——柳州市2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动成功举办

3月11日，由国家金融监督管理总局柳州监管分局、中国人民银行柳州市分行指导，柳州银行业协会、柳州保险行业协会主办，中国农业银行柳州分行承办，并由柳州辖内多家银行、保险机构共同参与的“保障金融权益 助力美好生活”柳州市2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动在保利大江郡中庭广场成功举办。

活动现场，国家金融监督管理总局柳州监管分局党委书记、局长丘耿致辞时指出，近年来，柳州辖区金融消保工作取得了明显的成效，人民群众对金融服务的获得感、幸福感、安全感得到增强；金融机构便民利民的产品和服务更加丰富，金融投诉渠道更加通畅，金融纠纷化解能力持续提升。同时，我们结合热点话题和辖区特色，持续开展多样化、常态化金融知识宣教活动，

让更多的消费者能够懂金融、信金融、用金融。

中国农业银行柳州分行党委书记、行长王双桂现场致辞指出，农业银行柳州分行深入贯彻落实上级监管部门要求，遵守行业公约，持续发挥国有大行的责任担当与政策优势，进一步健全金融知识教育宣传机制，全方位、多角度普及金融知识，为金融消费者提供高质量服务，为柳州经济社会高质量发展贡献金融力量。

表演环节创新地将金融知识与节目内容结合，通过远离非法代理维权陷阱“以案说险”、《你我都知道》乐队表演等，以喜闻乐见的形式普及金融知识，得到现场群众积极热烈反响。

活动设置金融科普游戏区和金融知识宣传区，以寓教于乐的游戏活动和生动有趣的金融知识大讲堂，为金融消费者带来一场别开生面的金融知识宣传教育活动，吸引了市民朋友的广泛关注和积极参与。

下一步，国家金融监督管理



总局柳州监管分局还将督促柳州各金融机构持续开展多内容、多平台、多形式的教育宣传活动，统筹推动金融支持提振和扩大消费，针对各类新型消费场景提供更丰富的金融产品，鼓励金融机构量身定制金融产品，满足消费者多样化、个性化的金融需求；强化打击非法金融中介活动，针对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益的非法代理退保理赔、非法存贷款中介服务等行为开展风险提示，帮助消费者有效识别相关风险，营造安全放心的金融消

费环境；聚焦适老化服务提升，针对老年群体的金融需求，指导金融机构从硬件设施、软件服务、宣传推广等方面着手，创新金融适老化产品和工作模式，帮助老年人更好地共享金融发展成果；加大金融知识宣传力度，通过传统媒体和网络媒体渠道，积极发布利民惠民政策、举措，强化反诈反诈骗知识宣传，加大对农村地区、少数民族地区、边远地区的宣传资源投放力度，有效扩大宣传覆盖面。

（刘通 张海鑫 文/图）