

# 新车频发异响 维修多次未解决

商家坚称并非车子质量问题 消费者提出诉求遭拒后决定走法律途径



请扫一扫  
二维码关注  
“柳报维权  
哥”，加入维  
权大家庭。

〇〇全媒体记者 杨好好

近日，市民赵女士向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映，她购买的理想牌新能源汽车发出异响，经过几次维修也无法解决这一问题，而商家对她的补偿未达到她的预期，她提出退车的诉求也遭到了拒绝。



赵女士去年买的车子。

## 车主：新车异响修了几次都没解决

赵女士介绍，2024年9月，她花费27.38万元购买了一辆理想L6MAX新能源汽车，提车当天便发现车辆的后窗玻璃发出异响。“我曾怀疑是路过颠簸路面的撞击声，也怀疑是车辆后备箱存放的东西碰撞产生的声音。”赵女士表示，在排查外部原因无果后，她不得不质疑，是车身内部出现了问题。

于是在去年10月，赵女士首次将问题反映给理想汽车柳南服务中心（汇轮路临时店）。维修完毕后，异响暂时消失，可1个月后，

异响再次出现了。赵女士再次报修，维修人员加装了静音棉，但异响问题仍旧存在。

今年6月6日、16日，理想汽车南宁店以及北京总部均派人来检修车辆，这才发现是车辆后半部分有焊接点焊接不均匀，导致车辆夹层有空隙，车辆在运动时产生共振导致玻璃发出异响。

“他们要把车辆拆开重新焊接，我不同意这样的维修方法，毕竟车辆并未发生事故。我质疑车辆质量存在问题。”赵女士说，车辆前

后后有约6次维修，她与商家多次协商之后，对方表示只能向她给付一张价值2.5万元的油卡。面对这一说辞，赵女士很是无奈，她说：“我的实际用车环境并不需要高频率加油，油卡也只能打折售卖，这份补偿并未达到我的预期。”

赵女士提出自己的诉求，即由理想汽车赔偿5万元，双方签订互不追究协议；或者作退车退费处理。不过理想汽车并未同意。基于此，赵女士向市场监管部门反映，市场监管部门最终以调解失败结案。

## 商家：车子异响非质量问题

7月18日，记者陪同赵女士来到城中万达广场理想汽车的销售点，见到了销售经理覃先生。覃先生表示将情况反映给上级领导，并对赵女士进行了安抚。

7月22日，记者到鱼峰区西江路理想4S店，采访到售后相关负责人黄先生。黄先生表示，赵女士

车辆出现的问题确实需要进行焊接处理，但这个情况并非质量问题，不符合三包条件，理想汽车无法同意退车。

而对于赵女士提出的5万元补偿，黄先生表示已超出能力范围。“车辆本身是个工艺制品，有良品率和次品率，不能说车辆有问题出

现，车商就要赔钱，这不符合规定。”黄先生建议，赵女士若坚持认为车辆存在质量问题，可以向人民法院提起诉讼，由法院邀请第三方机构进行鉴定，并由法院判决双方该如何正确处理本次事件。

目前，赵女士已拟好起诉状，决定通过法律途径解决。

## 律师：经营者要主动证明不存在质量问题

广西众维律师事务所王歆律师表示，本案属于买卖合同纠纷，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

据此，赵女士在该汽车销售公司处购买的机动车出现异响，应由该汽车销售公司举证证明该异响不属于汽车质量问题，但该汽车销售

公司并未提供相关证据，因此应承担举证不能的法律后果。

赵女士的车辆异响问题是否符合《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（以下简称《三包规定》）第二十四条第四项的退车条件，核心取决于“同一质量问题的累计修理次数是否超过4次”或“累计修理时间是否超过30日”，若能证明上述任一情形，赵女士有权要求退车；若无法证明，还可以根据《三包规定》第二十四条第一项“异响属于严重安全性能故障累计进行2次修理”或“故障导致合

同目的无法实现”的规定，来要求退车，否则退车诉求可能难以得到支持。

若赵女士的车辆不符合《三包规定》的退车条件，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条及《中华人民共和国产品质量法》第四十条，赵女士可主张商家继续履行修理义务直至问题解决，并要求承担修理期间的交通费用补偿（若单次修理时间超过5日）或第6日起提供备用车，同时主张因故障造成的其他合理损失的补偿。

### 网言·爆料

欢迎市民拨打晚报热线  
**2821100**

●扫描二维码加关注或拨打热线  
参与更多话题讨论。



柳报维权哥二维码



晚报微姐二维码



新播报二维码

事件：7月20日，柳州晚报微信公众号报道，近日，有网友发帖称，高铁车厢对方便面的食用有相关提醒，“旅客在乘车期间，请不要食用榴莲、方便面等有浓重气味的食品。”

网友热评：

金洋朵：支持。有汤水的食品在车厢里不好处理。

讲真话：榴莲气味确实有点大，而方便面气味比较小，不至于让人感到不适。

雪舞：为什么会在高铁上吃方便面？因为高铁车上的食品，品种少价格高味道差，如果车上的食品多样价格也亲民，谁愿意大包小包自带。

山水：臭脚丫这么有杀伤力的气味，该怎么处理呢？

新月悠悠爱吃猪肉干：食品的味道只是一下子，请问那些抠脚、大声说话、占座的问题解决没有？

梦里花落：有些人直接把脚搭到桌子上，应该管一管。

稻草人在天涯：高铁上的饭菜量足价格合理的话，再说方便面的事吧。

事件：7月24日，《新播报》报道，近日，一市民把车停在一小区临街商铺的前方空地。一家店铺老板开来3辆汽车围住它不给走，还爆出了这句话：“天王老子来了也走不了！”

网友热评：

李大毛：人家都是横停的，她偏偏要竖停，还不留电话。

五道草：早上已经通知移车了，下午才出现，给谁都会不舒服。

爽：个人觉得这个事情确实要给那车主一个教训！这么任性地停车而且不留挪车电话，联系上了又拖拖拉拉那么久，换位思考一下，谁碰到都会发毛。人教人教不会，事教人一次就会。

丑丑666：最恨的就是那种随意停车，又不留电话号码的车主！影响了他人还找不到人。

开心的夏洛：公共区域，商铺老板有权利堵人家的车吗？

彦彤：可以理解被堵的心情，但是老板这么凶，我都不敢去那里修车。

君：租了门面就可以占用公共区域？

转身陌路：这店主是把自己门店前面的空地当作是自己家的了，他停可以，别人停就不行，这样的店主可不在少数，借题发挥罢了。

曜战队：乱停车的有错在先，而且还不留电话，时间还那么长，是该给一个教训。不过，作为生意人，得饶人处且饶人，可能会更好。

（全媒体记者赖柱武、“晚报微姐”整理）