

962555

3·15
帮忙

前昨天全网看播数21.1万

本报讯（记者 房浩）今天是第42个国际消费者权益日，中午11时，新民晚报“3·15消费维权直播”连续第3天在今日头条和抖音开启，通过现场连线、视频播放等形式，推出了“饿了么对消费者停用账号仍自动续费”“奔驰新车车窗遥控面板失灵”“青浦区远洋虹桥万和源小区八喜壁挂炉大面积冻损”等案例。对于这些消费烦恼事，上海市消保委副秘书长唐健盛做客“新民帮帮忙”直播间逐一点评，并为消费者送上“避坑”攻略。

自3月13日新民晚报“3·15消费维权直

播”上线以来，短短两天之内，先后聚焦了电商、旅游、医疗、超市、餐饮、汽车等领域的消费“急难愁”案例，并公布了记者调查发现的重磅“实锤”，目前已成功为多名消费者讨回“公道”。

直播吸引大量网友“围观”，前昨天全网看播数分别达到9.3万、11.8万，不少案例更是引发网友共鸣。大家纷纷留言，讲述自己经历过的类似遭遇，戳穿无良商家常用的坑人套路，并对“新民帮帮忙”为消费者发声、助消费者维权的举动“点赞”。

网友“陶陶”：“我也被山寨旅行社坑

过，说好的纯玩团秒变购物团，以后出门旅游还是得认准品牌旅行社，否则就是花钱买罪受！”

网友“黄桃”：“现在新能源车爆火，各种新概念也层出不穷，但对车主来说，质量和安全永远是第一位的！”

网友“LCD329”：“家电维修行业鱼龙混杂，确实要擦亮眼睛仔细辨别，但平台方也有责任，对入驻商家必须加强审核监管！”

明天，最后一场消费维权直播将继续“上新”案例，敬请网友持续关注！

热线平台

- 市民服务热线：12345
- 新民晚报新闻热线：962555
- 微信公众号：新民帮帮忙
- 今日头条号：新民帮帮忙
- 新民App：“帮帮忙”频道

优化营商环境

激发消费活力

三·一五特别报道

系统异常 零件烧毁 电池故障

比亚迪：车主心里七上八下



小调查

连日来，多位市民向“新民帮帮忙”投诉，反映购买的比亚迪新能源汽车在使用过程中遇到系统异常、零件烧毁、电池报警等多种故障，涉及比亚迪多个车型，甚至有新车刚开了不到3个月，就遭遇全车报警无法启动的问题，让车主们“心惊肉跳”。

系统异常 全车报警

市民何先生告诉记者，自己在2023年11月29日购买了一辆比亚迪宋PLUS油电混动汽车。上个月，他驾驶新车正常出行，再次启动时发现车辆突然出现全车报警，跳出一大堆故障码，车辆App显示动力系统与低压供电系统异常。“车子的油和电都还有，但就是无法启动，系统也没任何反应。”无奈之下，何先生拨打电话，叫来拖车将车子拖到4S店检查。“没想到送进去5天，4S店一直没查出车子的故障原因。”何先生觉得匪夷所思。

直到事情过了近一周后，4S店才反馈称车子出现故障是系统升级所致。之后，4S店又花了四五天时间才将故障修复，并通知何先生取车。何先生表示，新车还在“三包”期内就出现这样的故障，自己对此无法接受，要求4S店换车或者退车。

经“新民帮帮忙”介入，何先生和4S店在沟通后达成协议，4S店同意退车退款。目前，何先生已将车子交还4S店，并等待退款到账。“车款到账后我准备再买辆新车，应该不会考虑比亚迪了，确实心有余悸。”

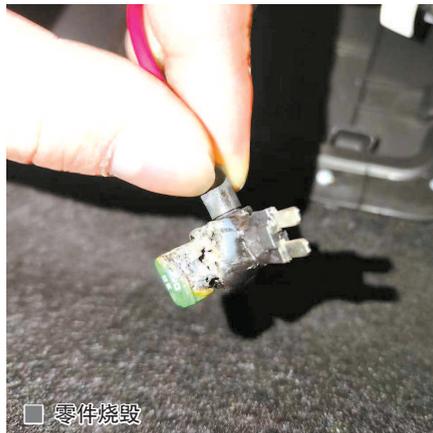
零件烧毁 停产难修

市民褚先生称，2020年，自己购买了一辆比亚迪汉；2021年，比亚迪官方推出针对该车型的智享升级包服务，价格为4999元，已购车用户也可以加装升级。“升级包服务主要是系统升级，车辆整体性能提升，另外还加装了电动尾门，可实现尾门电动开启，并具备智能防夹功能。”褚先生说，因为是比亚迪官方推出的升级服务，他比较信任，就付费购买了升级包，并到4S店完成安装。

然而，今年3月初，褚先生在驾驶过程中突然闻到车辆尾部传出一股焦味，以为车辆发生自燃，连忙停车检查却未发现异常，但焦味仍持续不断。于是，褚先生将车开到4S店维修，经检查是汽车尾部一个电子元器件烧



电池故障报警



零件烧毁

毁，需要更换，但关于维修费用双方产生争议。“我的车子是整车6年质保，还在质保期内，但4S店却称这个电子元器件是加装项目，只有2年质保，目前已经过保，维修需要另外付费。”褚先生表示，升级包服务是比亚迪官方推出的，并非自己加装，应该在整车质保范围之内。

就在双方在付费问题争论不下时，4S店又告知一个让褚先生更加无语的事情。“他们说这个被烧毁的元器件目前已经没有厂商生产了，无法维修。”

之后，就车辆维修问题，褚先生与4S店多次协商，4S店甚至提出改装线路的解决方案。这更让褚先生放心不下：改线之后再出问题，责任究竟谁来承担？经过几番“拉锯”后，4S店同意给褚先生免费更换一个元器件，褚先生也终于把车开回了家。

“零件是换了，但究竟是不是原厂生产的，我也不清楚。”褚先生仍有隐忧。

电池故障 车辆失速

电池是新能源车的核心技术，比亚迪一直将电池“终身质保”作为自己的“最强竞争力”之一。然而，出现电池故障后，消费者在追问原因时，比亚迪却讳莫如深。

2022年8月，市民赵女士在上海富林迪耀4S店购买了一辆比亚迪宋PLUS DM-i车型，开了1年半，里程总数约15000公里。

今年1月31日中午，她开车去接孩子，结果车子突然失速，开不动了。“当时仪表盘亮起了故障灯，显示电池异常。”她连忙联系4S店的服务顾问，对方建议她熄火后重新启动，结果毫无作用。因为急着接孩子，赵女士在服务顾问的建议下，叫来拖车将车子拖到4S店检测故障。“等到第二天，我询问车子究竟是什么故障时，4S店一直含糊其辞，只说是电池内部故障。”

赵女士说，当时因为马上就要过年了，一家人需要开车回老家，所以一直追问车辆何

时修好，结果4S店没有经过她的同意，直接换了一块电池，随后把车送了回来，也没有出具任何故障报告。

车子出了问题，却不知道故障原因，这让赵女士始终提心吊胆。年后，她继续询问4S店具体是什么故障，但4S店始终未予明确答复，称故障原因“不能对外”，并表示可以提供一些车辆保养作为补偿，但被拒绝。之后，赵女士拨打比亚迪售后服务热线4008303666追问原因，结果发现电话又被转回4S店。“4S店售后人员登记情况后说会有后续答复，但直到现在都没有消息。”

赵女士坦言，作为车主，自己的车出了什么问题应该有“知情权”，这样才会在之后的操作中特别注意，但现在厂方和4S店都不公开电池故障原因，反而让她觉得这个电池的安全性存在问题。“我们希望厂家能够出具电池故障的具体报告，究竟是个别问题还是共性问题，这样对其他车主也有提醒作用。”

相关投诉 居高不下

当下，新能源车越来越受消费者青睐。2023年，比亚迪汽车的全年销量超302万辆，但在高速发展的同时，相关投诉也居高不下。

来自12345市民服务热线的数据显示，近期关于新能源车的投诉案例中，涉及比亚迪品牌的投诉超过总量的30%，排名首位。投诉内容包括车辆交付延误、发动机异常启动、车机卡顿、电池故障等。投诉最为集中的车型为比亚迪宋PLUS新能源，问题包括电池续航缩水、系统升级故障、充电故障、混动模式切换故障等。

对于消费者而言，无论是产品质量瑕疵，还是售后服务推诿扯皮，又或者是配套服务体验不佳，都会给自己带来极大的困扰。这就需要汽车厂商加强质量管理，提升产品竞争力，同时完善售后服务。

本报记者
李晓明

小帮
有回音

本报讯（记者 王军）2月29日，本报6版刊发了《进口新车一年半频漏油 维修记录被4S店“虚构”》的报道，反映市民钮女士买来才一年半的进口大众蔚揽车，3次因变速箱渗漏油问题，被送往上海腾众汽车销售服务有限公司维修，结果是漏了修、修了漏。其间，4S店甚至存在“虚构”维修记录的情况。在“新民帮帮忙”介入后，钮女士反映问题的解决终于有了实质性进展。

记者联系了上海腾众汽车销售服务有限公司嘉定区店相关负责人，了解到厂方已经派出技术人员现场查验车辆维修的“全流程”，确认这辆车并非如维修记录中显示的那样“拆卸和安装变速箱”，实际状况是“变速箱没有被拆卸，密封胶为原厂状态”。

最终，考虑到车辆在短期内维修多次仍反复漏油，厂方同意为这辆车更换变速箱总成件。钮女士对这一解决方案表示满意。

进口大众车反复修复反复漏油

厂方最终同意更换新变速箱



本版编辑/顾 玥
视觉设计/窦云阳