

962555

“花费约60万元买的路虎SUV,五年里前挡风玻璃两次漏风漏水,现在4S店还用锅让我自己走保险,这事儿换谁能接受?”近日,市民沈女士向“新民帮帮忙”反映,她2020年12月购买的路虎发现5,在质保期内就出现前挡风玻璃漏风漏水,维修后仅三年故障复发,可路虎4S店却以车辆过保为由推卸责任,让她陷入维权困境。



# 路虎5年内玻璃“两漏” 4S店推诿令车主“寒心”

## 质保期内出问题

2020年12月,沈女士在徐汇区龙吴路420号绿地捷豹路虎4S店,花费约60万元购入一辆路虎发现5。本以为豪华品牌品质可靠,没想到用车仅两年,故障就找上门来。

2022年12月,车辆行驶至16646公里时,前挡风玻璃突然出现严重漏风漏水。“下雨天雨水顺着玻璃缝隙往车里渗,高速上风声刺耳,根本没法正常开。”沈女士说,当时车辆仍在三年质保期内,她随即联系销售客服,被指定前往浦东新区御桥路1441号上海永达路虎4S店维修。经检查,4S店确认故障为前挡风玻璃脱胶,同意在质保范围内免费更换玻璃,但无法在原有基础上打胶修补。“我当时提出,原车玻璃有贴膜,既然是车辆质量问题,更换玻璃后贴膜也该由4S店负责重贴。”沈女士回忆,当时4S店并未同意这一合理诉求,为了尽快解决问题,她不想过多折腾,最终自己花费1800—2000元贴了膜。更让她在意的是,4S店明确告知:新更换的玻璃只提供一年质保,不再享受原车三年质保。

记者从沈女士提供的2022年维修施工单看到,工单号为RASHL2212290039,维修项目明确包含“前挡漫水”相关的挡风玻璃更换,维修类型标注为“保修”。

## 更换后问题再现

原以为换完玻璃就能一劳永逸,可到了2025年12月,“同样的故障再次发生”:前挡风玻璃依旧漏风漏水。

“距离上次换玻璃刚好三年,很难不让人怀疑是玻璃本身质量不过关,或是第一次维修就没修好。”沈女士再次将车送到同一家4S店,此时门店已搬迁至浦东新区康桥东路388号,接待的还是原先的维修人员。



前挡风玻璃(红圈处)漏水 ▲ 水漏到方向盘上 采访对象供图

让沈女士气愤的是,4S店态度截然反转:以车辆已过保为由,称故障与门店无关;提出可出于“客户关怀”免费拆装玻璃、重新打胶,但不保证不再漏水,还提示拆装可能残留胶痕、产生毛刺;若要彻底解决、更换新玻璃,则要求沈女士“自行走保险处理”。

“前挡风玻璃是固定部件,又不是天天升降的车窗,怎么会频繁出问题?明明是质量隐患,凭什么要我走保险?”沈女士对这一解决方案坚决反对。

维权过程中,糟心事接连不断:此前承诺的上门代驾取车,事后被要求车主自行送车;沟通好维修方案后,维修工连续两天失联,导致维修延误;她索要两次维修的签字工单,对方又以“店铺搬迁、单据丢失”为由拒绝,仅

提供一份无她签字确认的电子清单。

原本购车的绿地捷豹路虎4S店已关门停业,维修门店几经搬迁,责任主体模糊,沈女士的维权之路举步维艰。“从头到尾,4S店都在推卸责任,一会儿说过保了,一会儿说拆装有风险,就是不愿正视车辆可能存在的质量问题。”沈女士无奈地表示,约60万元的豪华车,售后服务真让人寒心。

## 质保期外不担责

作为知名豪华汽车品牌,路虎一直以“高端、可靠”为宣传卖点,其价格颇高,消费者购买的不仅是车辆本身,更包括品牌承诺的品质保障和售后服务。前挡风玻璃作为车辆的核心部件之一,属于固定安装部件,

正常使用情况下不应在五年内两次出现脱胶漏风漏水问题,这不得不让沈女士质疑其生产环节的质量管控是否存在漏洞。

针对沈女士的遭遇,记者先尝试联系原先买车的龙吴路绿地捷豹路虎4S店,发现该店已关门歇业,于是联系负责维修的上海永达路虎4S店,一名负责售后的陈经理表示:该车2020年购买,2022年已在质保期内免费更换前挡风玻璃,目前相关质保均已到期。对于近期玻璃胶开裂,门店可协助拆装打胶,但无法延长质保,也不能出具承诺书。他强调所有操作均按厂家规定执行,门店无义务在质保期外承担额外责任。对于沈女士质疑车辆质量问题,记者又尝试联系路虎中国官方客服,但截至发稿时未收到回应。

## 故障需排查根源

业内法律人士指出,消费者花高价购买豪华汽车,有权获得与价格匹配的产品质量与售后服务。品牌方不能简单以“过保”为由推卸责任,而应主动排查问题根源,为消费者提供合理的解决方案。尤其对“短期内重复出现的同一故障”,更应主动排查根源。

若经检测确认,故障源于“设计缺陷、批次质量问题或维修不到位”,即便相关项目已过保,厂家仍应对车辆承担维修、更换等责任,并赔偿消费者合理损失。建议沈女士保留好维修记录、沟通记录、付款凭证等证据,通过向消保委投诉、向市场监管部门举报或诉讼等途径,依法维护自身权益。

截至目前,沈女士仍在与4S店协商,对方尚未给出实质性解决方案。“我只想弄明白,到底是质量问题,还是维修没做好?希望厂商正视问题、彻底解决,而不是一味推诿扯皮。”沈女士说。对此,“新民帮帮忙”将持续关注。 本报记者 陆常青

## 新闻追踪

今年1月14日,本报8版刊发《索尼电视屏呈现“棋盘格”》,反映市民刘先生3年多前购买的索尼电视突发故障,令观看效果大打折扣,而品牌方给出的解决办法令他很不满意。近日,记者从刘先生处获悉,在“新民帮帮忙”介入后,索尼持续与他沟通协商,目前双方已就处理方案达成一致。

2022年6月,刘先生在宝山区一商场购买了一台75英寸的索尼4K超高清电视

# 电视屏故障似“棋盘” 消费者补价终换新机

(型号:XR-75X95J),价格14999元。当年7月,商家送货上门并完成安装。去年10月,他打开电视后,屏幕上突然隐约出现马赛克一样的网格,时隔两月,他再次开启电视后,满屏的“格子”变得更加显眼,犹如“棋盘”,给观看带来极大的干扰。

事后,刘先生上网搜索发现,不少消费者都反映过索尼X95J系列的电视出现网

格纹,怀疑这款产品有质量缺陷。但因他家的电视已过保修期,索尼仅给他两个解决方案:要么自费3000多元更换显示屏,但新屏只能保修3个月;要么再补5000元,换购新电视。这两个选择都让刘先生难以接受。

近日,刘先生来电告知记者,报道刊发后,索尼积极与他联系,

协商解决方案,他也将自己的诉求和依据如实反馈给了品牌方。索尼随后答应刘先生只需再补3000元,即可换购一款与原型号性能和品质相当的新款电视,他对此表示满意。“感谢‘新民帮帮忙’的热心相助,我们一家人终于重新看清清晰的电视了!”刘先生高兴地说。

本报记者 房浩



本版编辑/刘珍华 视觉设计/竹建英

## 实干开新局 巾帼建新功 上海市庆三八主要活动和服务

### 上海市妇联主要活动

- 3月6日 举办“遇见她 遇见这座城”——上海各界妇女纪念“三八”国际妇女节116周年大会
- 3月19日 举办“举思想之旗 启时代新程”——2026年度市三八红旗手讲师团首讲

- 3月下旬 举办“绿带启新·桃花缘起”——2026年上海环城公园生活季
- 3月起 举办“展陈+X”系列主题活动,围绕“中国妇运在上海”历程展推出红色沉浸式体验和菜单式服务

“三八”期间,还将推出“申城女主角”系列主题宣传,“三八”妇女维权系列活动、“小申的口袋魔法”线上服务、“爱在春天码上行”优惠让利活动、女性社会组织“三八”系列展示活动等。

### 区妇联活动项目

- 3月3日 嘉定区妇联在南翔镇云翔我嘉·邻里中心举办“三八”妇女维权月主题活动,咨询电话:59909539
- 3月3日-12日 青浦区妇联在区妇儿中心举办“初春遇见你”妇女节同城活动,咨询电话:59889908
- 3月4日 杨浦区妇联在大创智公共服务中心举办春日YOUNG气息市集,咨询电话:25032806
- 3月5日 长宁区妇联在区文化艺术中心举办“春日幸福集”纪念“三八”国际妇女节116周年集市,咨询电话:22050069
- 3月5日-15日 黄浦区妇联在淮海中路沿线举办“黄浦春天·悦见金致生活”女性友好社区活动,咨询电话:53821232
- 3月6日 金山区妇联联合金山巴士在龙胜路停车场打造金山巴士首条公交“巾帼线”,咨询电话:57921401
- 3月6日-7日 虹口区妇联在1927鲁迅与内山纪念书屋举办“爱情奇妙夜”甜蜜交友活动,咨询电话:25658491
- 3月8日 普陀区妇联在长征镇社区文化活动中心举办沿沪宁菁英好物市集,咨询电话:52564588\*8571
- 3月8日 宝山区妇联在顾村公园举办“2026年上海樱花节·女子十公里精英赛”,咨询电话:56106232

- 3月8日 奉贤区妇联在古华庭举办“贤城有爱·巾帼送暖”——三八巾帼志愿服务集市,咨询电话:37537109
- 3月8日 崇明区妇联在M515文创产业园举办“粉色三月WOMEN悦享”主题嘉年华活动,咨询电话:59610176
- 3月25日 静安区妇联在昌平路888号室外广场举办三八维权月暖心市集活动,咨询电话:33372111
- 3月中旬 松江区妇联在广富林街道举办“春风送岗促就业 精准服务暖民心”女性就业专场招聘会,咨询电话:37735733
- 3月 浦东新区妇联在区妇女儿童家庭服务中心开展妇女之家旗舰阵地百场服务活力放送活动,咨询电话:58521748
- 3月 徐汇区妇联在社区妇女之家开展“家幸福”百项千场进万家”活动,咨询电话:64872222-1242
- 3月 闵行区妇联在“家+书屋”(七宝店)举办“芳华暖心家+健康”巾帼公益服务活动,咨询电话:64120153

