

保修期内换电池,电量缩水三成

超出6个月换售后专用电池成行规,电量只有原电池的70%

市民郭女士电动车买了不久,电池便不行了。申请更换电池时,商家提出只能给个售后专用电池,电量只有原电池的70%,并称这是“行规”。针对销售人员的口头承诺和售后规定不符,律师表示消费者可以要求卖家按口头承诺换新,消费者协会也提醒消费者保留好口头承诺的证明,以便维权。

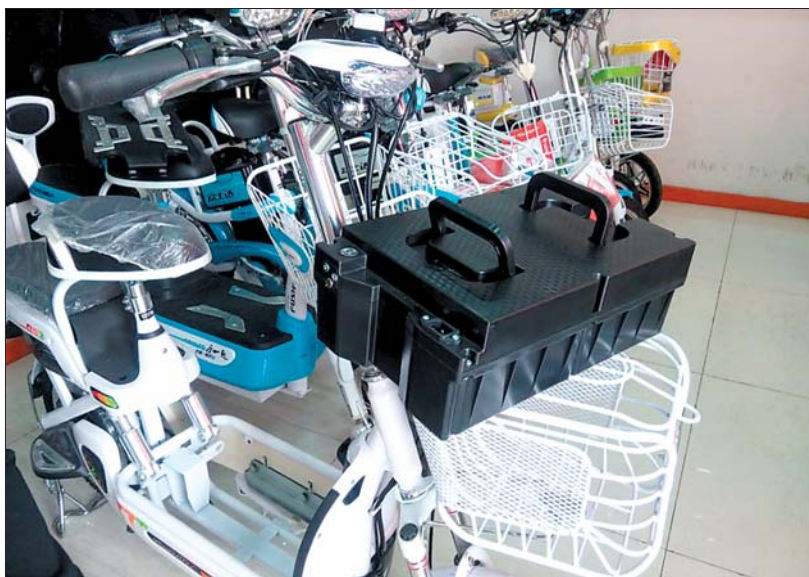
文/片 本报见习记者 唐园园
实习生 李佳融

消费者投诉>> 更换新电池 电量缩水三成

去年3月份,济南市民郭女士在华润万家济南大众广场人防店购买了正在促销的捷羚牌电动车,可在去年10月份的时候,发现电池出了问题,原来能行驶50公里的车子连10公里都坚持不下来。

随后郭女士联系了卖给她电动车的销售人员,但对方留的电话号码成了空号。郭女士来到超市,发现捷羚电动车已经撤柜,营业员也换了。

“前两天刚联系上捷羚在摩托车大世界的总店,结果店员要给我换一个售后专用电池。”郭女士气愤地说,“卖家说按照规定,保修期前6个月可以更换新电池,后6个月只能换售后专用电池,而且换的这个售后专用电池不参加三包。但买车的时候明明说的是一年包换的。”记者看到,郭女士的电动车说明书上并没有标明这一情况,只是简单写有:“电动车电池保修期一年,保修期内若电池容量低于出厂标准值的60%,将免费提供检测、复苏直至更换。”



电动车销售时,销售人员几乎都承诺电池“一年包换”。

记者调查>>

电池保修期分两部分成“行规”

对于郭女士反映的问题,捷羚电动车济南总店的工作人员告诉记者:“我们都是这么规定的,整个电动车行业都是这样。我们答应给她换已经仁至义尽了。”

随后,记者又以消费者身份联系了阿米尼、爱玛、绿源三家电动车品牌的售后,得到的答复与捷羚的说法大同小异:不管是铅酸电动车还是锂电电动车,保修期都分为两部分,前半部分时间的处理方式是换新电池,之后换的就是售后专用电池,不同的是有的品牌保修期是12个月,有的是15个月。

可是电动专卖店销售人员的说法与

售后大相径庭。记者探访了位于解放桥的几家门店,销售人员均表示在保修期内换新就是更换新电池。某品牌销售人员承诺:“你买的型号用的是超威的电池,一年内出了质量问题就换新的,不换售后专用电池。”对于销售人员的这种说法,一售后人员表示:“给消费者的使用手册上都写了,口头说的不管用。”

针对两种电池的区别,超威电池售后人员解释:“我们规定,前6个月换的是新电池,6到9个月换的是占新电池电量80%的电池,9到12个月换的则是那种售后专用电池。”

律师说法

商家口头承诺 同样具有法律效力

对郭女士的情况,山东新亮律师事务所律师王新亮表示:“电动车销售商没有尊重消费者的知情权,像包换时限这种涉及到消费者重大权利的内容应当在店内显著位置标明,不能模糊地口头承诺。同时,口头承诺的‘一年包换’指的就是广义上的‘换新’,商家应以口头承诺为准,给消费者换新电池。”

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条和第二十六条分别规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”;“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。”

“消费者应存留卖家口头承诺的证明,最好能让其写下来并盖章,这样我们才能更好地为消费者进行调解。另外,超市有义务帮消费者联系租赁其柜台的厂商,郭女士也有权向超市追责,”济南市消费者协会工作人员建议,“消费者应关注消协定期发布的《消费警示》,以便更好地维护自己的权益。”

KX3 跃然登场



不止是强劲的力量;
不止是独树一帜的风格;
不止是超越同级的卓越空间;
KX3, 将会在城市、野外、沙滩……
在任何想去的地方让你体验更多。
与你的朋友、与你的家人,
一起感受KX3的“越”野。

强劲动力组合
1.6 T-GDI / 7DCT

潮流外形
HID氙气大灯/LED日间行车灯

卓越视野
全景天窗

舒适科技
通风/加热座椅



东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn

KX3
越 你所想

KIA
东风悦达·起亚

济南金万通
济南泰通

济南市经十西路3566号
济南市历城区七里河路27号

0531-87566868
0531-88929797

济南安华
济南银达

济南市历下区工业南路69号
济南市槐荫区张庄路38号(济南广友茶城东临)

0531-82372298
0531-86397888