

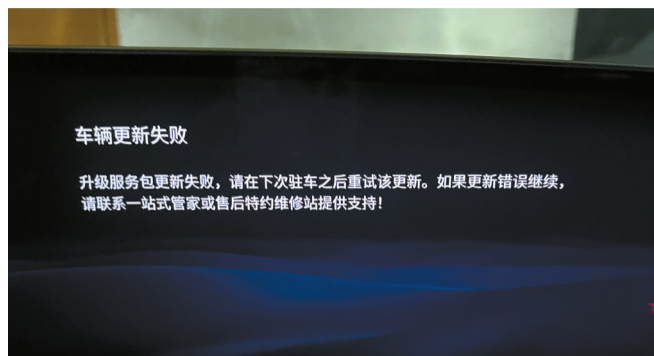
凯迪拉克锐歌提车两个月

广州一车主有此遭遇,47名车主向上汽通用发律师函,

新快报讯 一辆凯迪拉克首款纯电车型LYRIQ锐歌,在提车两个月的时间里,陆续出现包括系统升级失败导致车辆无法启动、行驶过程中自动急刹、导航失效等多处系统故障。广州车主云先生就遭遇了这样的烦心事。

记者调查发现,和云先生有类似情况的锐歌车主并不少。他们反映,上汽通用汽车有限公司(下称上汽通用)旗下生产、售价四十多万元的锐歌除了系统频繁出错,多款宣传标配的功能也一再延迟上线,连行车记录仪都无法使用。想要维权的他们发现,因智能系统属于软件设备,不符合现行三包政策的退换车条件。

■采写:新快报记者 庄嘉宝
■图片:受访者提供



■4S店判定车辆无法启动的原因是车辆系统升级失败导致蓄电池亏电。



■云先生的车在广州市天河立交,导航却显示在机场路。

投诉

问题一 系统升级失败 汽车无法启动

由于是凯迪拉克首款纯电车型,抱着尝鲜心态和对品牌的信任,云先生在去年10月花费484200元购买了锐歌四驱高性能版。今年1月4日,云先生喜提新车。据云先生反映,在提车第二天,连接手机的车载导航在行驶过程中突然断开。云先生联系官方专属管家,对方却建议云先生先靠边停车,熄火后人离开车辆10米,10分钟后再回来看看。

随着使用的频率变高,车辆不断出现新的问题。2月1日,云先生发现车辆完全无法启动。他第一时间联系官方热线,但对方没有给出解决建议,而是直接叫了拖车过来要把车送去4S店检查。“我问他为什么没有叫技术人员来看看,他说这个问题没有办法解决,只能叫拖车拖走。”过了约一个小时,云先生再次

尝试才成功启动汽车。

2月8日,车辆再次无法启动,道路救援对车辆进行搭电同样没反应,最后只能安排拖车到4S店检修了7天。令云先生没想到的是,修好回来没几天便第三次出现无法启动的情况,经外部搭电后所有仪表均显示异常,最后又只能拖车返厂。4S店给云先生的解释是判定车辆无法启动是因车辆系统远程升级失败,升级反复重试的过程中车辆持续耗电,最终导致蓄电池亏电。

云先生曾经向官方管家和4S店售后人员提出退车要求,被对方以不符合三包政策为由拒绝。3月14日,云先生告诉记者,上汽通用安排5人专家组对车辆进行检查,最后结论是没有发现问题。

问题二 车子突然限速 客服答曰常见

车主王先生是提车十多天发生了车辆动力系统故障。当时,王先生正行驶在深圳滨海大道上,屏幕突然提示王先生动力故障,降低并限制了时速。由于路上行车速度较快,王先生突然降速相当于一个急刹车,稍有不慎可能会发生追尾等事故。“我远程找了客服,他说这个问题比较常见,建议我熄火后等30分钟再重启看一下,但我那个时候在快速路口,不可能重启,所以我只能慢慢把车开到公

司,停两天后再开就没有这个问题了。”王先生说。

在这之后,王先生的车就开始出现蓄电池亏电、倒车影像失灵等故障。去年12月31日至今年1月2日,王先生的车连续三天因为蓄电池亏电导致无法启动,每次都需要叫道路救援前来搭电。“这个问题解决完,可能下一个问题还会接踵而来,4S店和官方给我的解释是等下一次OTA(空中下载技术)在线升级,但我目前已经经历3次升级,问题不但没有解决,反而比原来更加严重。”

王先生认为,既然车辆已经量产交付,客户收到的应该是一个成熟的产品:“我的车落地下来将近50万元,我愿意花这个价钱并不是想要一个半成品,而且你还持续不断地把用户当小白鼠陪你去测试。”

问题三 自动急刹失灵 险些导致追尾

锐歌还曾经出现在行驶过程中自动紧急刹车功能失灵。有一次,云先生正在等红绿灯,前车起步刚走,云先生想提速跟上时该功能突然触发,险些导致追尾。“当时车直接刹停,我吓了一跳,后面的车也在鸣笛,我通过镜头看到后面那辆车几乎贴住我的车尾。”

有同样遭遇的还有深圳车主林先生。今年春节期间林先生一家三口自驾回老家,车在前方没有其他车辆的情况下突然自动急刹。“出现这次情况后,我每次上车都要手动关闭自动紧急刹车功能。”林先生说。

林先生还告诉记者,买车前宣传配置的Super Cruise超级辅助驾驶系统、360度高清全景影像、行车记录仪等多款功能数次延期上线。锐歌首批交付是去年10月,但去年6月6日官方在APP“凯迪拉克IQ”便向车主表示Super Cruise超级辅助驾驶系统、360度高清全景影像、SVR环视行车影像与SRP遥控泊车辅助系统将推迟到2022年12月下旬至2023年1月起陆续推送。2023年2月3日,官方再次声明推迟到2023年3月底前开始邀请用户到店升级全新一代Super Cruise超级辅助驾驶系统及360度高清全景影像功能,SVR环视行车影像与SRP遥控泊车辅助系统预计2023年年底开始推送给用户。

总价超过四十万元的车,连行车记录仪这种最重要的基础功能都无法使用,这在林先生看来是不可理解的。“我有提议能不能帮忙安装行车记录仪,官方告诉我不能,因为安装后会影响原厂保修,但为了安全我还是自己安装了一个。”

