**案例10：整机过了三包期，主要部件仍在三包期内，投诉质量问题要求延保未成功**

【**案情简介**】

2019年1月10日，农机投诉部门接到泰州靖江用户季XX投诉，用户2017年4月购买了XX公司的1504拖拉机，用户描述：前桥漏油，已修好；发动机只能在第四档时正常工作；中1档不能用，发动机工作无力；声音异常。用户要求更换发动机或修理到正常使用状态。

【**处理过程及结果**】

2019年1月10日，农机投诉部门和XX公司负责人取得联系，企业答应尽快处理。1月13日，企业回复：发动机经过玉柴检测没问题，农机投诉部门及时与用户核实，双方意见一致。1月23日用户又提出“给拖拉机延保三个月”的要求，农机投诉部门再次打电话与负责人沟通，企业承诺等到旋耕季节再给机器测试一下，但不同意延保3个月，经过农机投诉部门反复与厂家协调，厂家均不同意，中止调解。

【**案例分析**】

根据《农机三包规定》第二十四条，内燃机作为农机产品配套动力的，其三包有效期和主要部件的质量保证期按农机产品的整机的三包有效期和主要部件质量保证期执行。其附件1第一条2.主要部件质量保证期①柴油机：多缸2年、单缸1.5年；②汽油机：二冲程6个月、四冲程1年。

第三十一条　三包有效期内，符合本规定更换主要部件的条件或换货条件的，销售者应当提供新的、合格的主要部件或整机产品，并更新三包凭证，更换后的主要部件的质量保证期或更换后的整机产品的三包有效期自更换之日起重新计算。  
 根据以上规定，厂家不同意对整机或发动机延保3个月是有法律依据的。因为发动机经生产厂家测试没有问题，用户认可这个结果，厂家没有对发动机做更换处理，就不存在需要延保的情况，这里显然是用户要求过分了。在企业不同意的情况下，投诉部门终止调解。