

百万元新车 毛病一大堆

因为不想太招摇,所以特意不买奔驰、宝马。没想到一念之差竟然给自己带来了无尽的烦恼,还背了被朋友指责买“XX车”的名声。一想到这,程伟(化名)心底的火一下子就窜了上来。



●背景

汽车售后服务成为投诉主体

近几年,汽车投诉量急剧上升,位居商品类投诉增幅的第二位,其中关于汽车维修的投诉占据了很大部分。除了常见的发动机(有删减)抖动、刹车系统不灵、点火困难、车架号与行驶证号不符等质量问题外,对汽车维修的投诉也与日俱增。

近日,一项有关“汽车服务满意度”的调查显示,41.9%的用户对汽车售后服务不满意,与此相对应的是,只有7.5%的用户对汽车销售服务不满意。售后服务和销售服务满意度之间存在较大差距,这一差距反映出,售后服务领域已经成为消费者投诉的主体。

新车半年里毛病不断

今年元月23日,程伟(化名)在丰田4S店买了一辆黑色雷克萨斯LS430车,当时售价是81.3万元,所有证件办好将近100万元。花了大价钱买来的新车,原本以为可以好好潇洒一回,却不想烦恼接踵而来。

“新车在交车时公里数已有70公里了,当时我们就表示异议,怎么可能这么多啊?但销售店销售人员说这是正常的情况,我想想问题不大也就算了。”程先生回忆起当初拿车时的情景。可没想到,车子跑到14000公里时,情况接连不断:中网腐蚀、镀层起泡、空调出风口又有异响。这还了得,近100万元的爱车怎么会是这个样子?程伟赶忙到销售店处交涉。经丰田4S店检测,认为中网面板因腐蚀导致起泡,同意更换零件。

一波刚平,一波又起。“车子跑到15000公里时,发动机竟出现了异响,我们只好再次来到丰田4S店要求检测。”据程伟回忆,5月16日,雷克萨斯北京某公司一位姓宋的技术总监对汽车进行检测。这位总监表示,只要拆开火花塞,就能查出问题所在。经过检查,他表示积炭很厚,有可能是用的油有问题。程伟于是告诉他,加的是97号汽油,而杭州其他同类车用的也是这个型号的汽油,不可能有问题。“于是他安慰我们说‘那就放心开好了,慢慢地积炭就会烧掉,问题会自行解决的。’我们信了。可是车子开回去以后发动机的声音越来越响,我们再次去了丰田4S店,他们说让我们去做油路清洗。金丰4S店没有相应设备,我们就去了雷克萨斯4S店清洗,但清洗完后还是有声音,而且比原先更响了。”

倒霉的时候真是喝凉水都塞牙缝。6月15日早上,程伟又发现音响没有声音了,只好第三次来到金丰4S店。经诊断,这次是汽车的功放坏了。

车子买来不到半年,连续不断出现的质量问题,让程伟对这个号称丰田第一品牌的汽车完全失去了信心,心情坏到极点:“当时买这车就是冲着它的牌子,没想到会出这么多问题。现在开着这么一辆故障不断的车上路,有时突然会想还会出现什么状况?会不会轮胎飞了?会不会突然自燃了?把人也弄得慌兮兮的,我都不敢开了。”程伟想到了换车、退车,但是遭到了销售商的拒绝。

销售商:开盖鉴定故障原因

带着程伟的疑虑,笔者拨通了丰田4S店经理的电话。“新车在交接时公里数应该多少,国家并没有明确的文件规定,不过业内一般认为在100KM(进口车)以内都属于正常的。”至于接二连三发生的新车的故障,该经理这样解释:“车子出现问题可能是质量方面的原因,也可能是车主在使用过程中引发的,可是现在谁都不清楚是怎么回事。在这种情况下,我们是不会退车换车的。我们的态度是厂方、销售方、买主几方可以在一起对车子的故障进行鉴定,看看问题究竟出在哪里。要是真的有质量问题,我们绝对会按照保修期内规定的操作。”

不过对于销售方要求开盖鉴定故障原因的说法,程伟一肚子不愿意:“一开盖,汽车零部件的三分之二就暴露在外面了,就好像一个人被开了膛,那不就相当于花了一百万买来一辆二手车?而且销售商对开盖以后如何处理出现的问题不愿做任何承诺,这样开盖除了徒增对汽车的伤害,还有什么意义?”

对于程伟的这一说法,销售商表示他们正在向北京方面争取,“我们毕竟只是品牌的经销商,很多事情还得跟厂家联系。”

律师:想要退车难度大

那么这辆车究竟该何去何从?笔者就此咨询了六和律师事务所的蒋晓峰律师。“想要退车难度很大,最好先对这辆车的质量范围进行鉴定。”一听笔者的描述,蒋律师立马这样表示。他告诉笔者,除非出现很重大的问题,比如涉及到安全不能使用或是卖方存在欺诈行为才有可能成功退货。“从目前的情况来看,除了厂方提出的‘召回制度’,现在国内汽车退货这类情况还是蛮少见的,买卖双方达成一致意见退车成功的案例更是罕见。”

随后,笔者联系了杭州市消费者协会有关人员。“消费者买东西不满意,我们自然会全力维护,消费者也可以根据相关的法律,比如《机动车维修管理规定》等进行自我维权。”

“以前也出现过要求退车的情况,结果还是不了了之。我建议车主遇到类似的情况首先要保持理性,吵吵闹闹是解决不了问题的。另外应该先跟销售方沟通为主,不然就算打了官司也不一定能解决问题。”一位业内人士这样表示。

对于这辆雷克萨斯车的命运,本报将会继续关注。