



只能修,不退换,这是谁家的规矩 豪华车维权也有辛酸泪

文 / 本报记者 钟兰 图 / CFP

汽车,无疑是近几年消费投诉的热点,而在富裕的浙江,豪华车引发的汽车投诉问题也在逐年增多。新买不到一个星期的奔驰发动机罢工,在高架上抛了锚,两三百万元买的保时捷跑车底盘下沉,宝马停在路上忽然自燃……

我省有“汽车三包”,但是执行很困难

豪华车维权难,甚至比普通车还要难上好几倍。

让人不解的是,砸了好几百万辆车,为什么问题却这么多?明摆着是车出了质量问题,却不能退也不能换?

出了问题,很多人把责任归结到法律上。就像浙江米卡迪汽车销售服务有限公司的总经理张建业认为的那样,要是在国外碰到汽车出了问题,直接一通电话打给律师就行了,车主都不用亲自出马。

可能有很大的一部分人还不知道,其实我们浙江是有关于汽车方面的规定的,记者也专门就此事采访了浙江省消协副秘书长叶元春,正在开会的她在电话里简短地肯定了这个说法,“是的,早在2001年3月15日,我们浙江省工商部门已经较全国先行一步,会同质量监督等部门,在制定的浙江省产品三包规定里,将汽车纳入了三包范围之内。”

也就是说,按照这个2001年就开始实行的《浙江省汽车三包(草案)》,新车在七天之内出现质量问题,应当给予退货;在十五天内出现质量问题,应当给予更换或者维修。

不过,谁也没拿这个当事,一是大多数人压根不知道有这么个东西,经销商以及生产商更不可能主动提及;二是按照这个草案,操作起来实在欠缺可参考性,到底什么才是质量问题?质量问题怎么界定?检测的钱到底归谁出?第三方检测机构的检测结果

具不具备权威性?……特别是对于豪华车来说,很多车进来的途径都不一样,到底该不该遵守浙江省制定的法规?谁也下不了结论。

这样探究下去,草案里的“新车在七天之内出现质量问题,应当给予退货;在十五天内出现质量问题,应当给予更换或者维修。”实在是形同虚设。于是乎,只要车出了问题,商家仍然只能承诺给你修,哪怕是修N次也行,想退车?没门!只要国家一天没给汽车立法,有关车的纠纷、矛盾甚至官司就会一天也无法遏止。

在这个3·15来临之际,关于豪华车维权,我们总想多做什么。于是,我们找来几辆豪华车的维权案例,就是想剖析一下,消费者、车商、政府相关部门以及媒体,到底谁该负什么样的责任?

案例一 奔驰 S600

买回家才一星期就出现异常

宁波的邵先生于今年1月15日从宁波之星购买了一辆奔驰S600轿车,当时车价为228万元。1月23号那天,在这辆车总共才开了大概200公里的时候,突然发现发动机故障灯亮了起来。邵先生随即向奔驰汽车在宁波的特约授权服务站——宁波之星汽车维修服务有限公司反映了这一情况,对方让他把车开到服务站做一次检查。

检测之后说是电脑程序故障,问题不太大,没事的。邵先生心想,新车应该不会有什

么大问题,也没再追究,就把车开走了。没想到,第二天这辆奔驰S600又出现了异常现象。

“1月24号那天早上,从象山到宁波的路上,发现‘发动机机油液面过高’的黄色字样出现了一排,我又马上打电话通知4S店。”邵先生说,这次宁波之星服务站从车内抽出了0.5升机油,便告诉他车辆可以正常使用。但好景不长,1月31号那天,当车在上海的中环高架上行驶时,突然发动机发出异常的响声,车子就突然熄火了,抛锚在高架上。

事后,抛锚的车辆就近拖到了奔驰汽车上海利星服务站。奔驰厂方的技术人员在对车辆进行检查后有了一个初步判定:是发动机机壳开裂、漏油、连杆变形。

由于这辆新车买回来才刚满半个月,邵先生便向奔驰厂方提出了换车的要求,但遭到了拒绝。“他们当时说这个车子只能维修,零部件坏掉换零部件,发动机坏掉换发动机。”

而宁波之星4S店服务经理认为,厂方目前需要先拆解发动机才能有进一步的解决方案。由于邵先生不同意奔驰服务站打开车辆的发动机,目前这辆奔驰S600依旧停在上海利星服务站的维修车间内,双方还未协商出最终的处理结果。车辆抛锚以来的一个多月的时间里,邵先生奔波于上海杭州宁波三地。这辆价值228万元的奔驰S600给邵先生的生活带来了不小的困扰,这是邵先生当初购车时万万没想到的。

案件症结:

对于刚买才一个星期的车来说,不过

200公里数,却导致发动机机壳开裂、漏油、连杆变形?说不是车有质量问题似乎很荒唐。

专家点评:

浙江省消协副秘书长叶元春认为,车主的这辆奔驰S600买来15天内就出现三次故障,消费者有4S店确认的故障单。我们认为像这样的车子,消费者要求更换的,责任就非常明确。按照我们浙江三包的规定,经销商应当给予更换。

案例二

保时捷车主

一波三折赔偿路

价值90万元的保时捷,买了不能开,配置又不齐,发票也没有,牌也上不了,不能保修,不能保养,还占着车位。车主通过打官司,终于等到了法院的判决书:要求经销商退还购车款,并且赔偿损失30万元。但是,当记者联系上在义乌的余植有时,他表示,自从拿到了20万元的赔偿之后,就再也拿到一分钱。

2005年8月30日,余植有在上海华晨汽车销售有限公司义乌分公司订购了一台“德国原装进口保时捷卡宴3.2越野车”,并对配置进行了约定,该车售价89万元。此后,余植有发现,该店交付给他的是辆“美规车”。对此,余植有要求退车,却遭拒绝。一气之下,余植有提起了上诉,并花费9万元鉴定费,证实该车确实为销售至国内的美规车(只在美国销售的车辆,如果在国内销售,是没有售后服务的)。

2007年1月,法院一审判决上海华晨汽车销售有限公司为余植有办理退车手续,退还余植有实际购车款89万元,并赔偿余植有损失89万元。该案件在国内汽车业内引起了巨大的反响。

2007年春节,余植有等来一张来自金华中院二审通知单。上诉人上海华晨汽车销售有限公司法人代表王斌以三大理由提出上诉请求,希望“撤销一审判决并依法改判”。6月8日,通过法院方不懈的努力,双方都略有让步。在法院调解书上,记者看到的调解结果是:华晨汽销向余植有退还车款89万,补偿30万元,最晚6月30日分三次付清。

这位已经快60岁的老人已经被这辆车弄得筋疲力尽,他叹着气说,只拿到了20万元以后,就再也见不到钱了,现在人也找不到,连公司也拆迁了,你说怎么办?

案例症结:

对于大多数维权者来说,余植有的维权决定还是非常坚定的。他按照商家制定的游戏规则一步步地往下走,鉴定结果也拿到手了,官司也打了,却没有人负起该负的责任。

业内人士点评:

相关政府管理部门应该多发挥监管的作用,否则消费者打不打官司,差别并不大。如果没能得到有效执行,法律也会是一纸空文。担负起相应的责任,维护消费者的合法权益。

(下转 C03 版)