



(上接 C02 版)

案例三 价值 139 万元宝马 街边自燃

四十多岁的郭先生是温州某鞋业公司老总,2002 年底他买了一辆宝马 745Li 型,这款车为当时国内最顶级的宝马来,139 万元的车价加上购置税等等一共花了 153 万元。

2003 年 6 月 7 日晚,郭先生应酬回来,驾驶到半路时觉得有点累,就靠边停车,把驾驶座椅放倒躺下休息。大约一小时后,有人看到宝马车前端着火,一个四肢带着火苗的男子从车里奋力挣扎出来,然后摔倒在地。

尽管消防车随即赶来,但是宝马车被烧得几近报废,挣扎而出的郭先生四肢大面积烧伤,后来被鉴定为八级伤残。

打了四年官司,也意味着四年折磨。先是宝马公司花了半年做出了一份事故鉴定,在一连串专业解释之后意思是郭先生有不当操作。郭不满意鉴定,找到了当时浙江省唯一具有机动车鉴定资格的方圆司法鉴定事务所,鉴定结果是有“质量缺陷”。但是,该鉴定结果后来被宝马公司指责为“对宝马车缺少了解,在读取故障码时顺序错误,导致鉴定结果错误”。

其实,事故起因大家能达成共识的部分是:事故车发动机左侧气门室盖上的压力控制阀失效,导致机油泄漏。如果在高速行驶的状态下,机油只是外泄,而当时郭先生把车停了下来,但空调继续运转,使得机油积攒了下来,依旧高速行驶的发动机过热引发自燃。

二审法院省高院认为,宝马公司提出来的“任何车辆都不是为了在停车状态下发动机长时间高速运转设计的”有一定道理,但是,保证消费者人身安全是产品的一个最为严格的责任原则。“价值高达 139 万元的高档轿车在静止状态下不能保证司乘人员人身、财产安全,只能说明车辆本身存在缺陷。”最终,郭先生拿到了 180 万赔偿。

案件症结:

到底是不是操作不当?方圆司法鉴定事务所的检测结果为什么不能作数?

业内人士点评:

信息不对称是汽车行业近几年出现的新问题。现在买进口豪华车的人越来越多了,难免出现这样或者那样的问题。但是,出了问题就该负起责任。经销商有告知消费者如何正确使用车辆的责任。

另一方面,很多进口商在解决汽车纠纷的

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

时候,没有按照中国的国情来办事,往往只是针对问题从技术层面上做生硬的沟通。要知道,豪华车出了这或那的问题,比起普通车来说更难让人接受,因为在很多人的观念里,高价加进口,就是高品质的代名词。一旦购车人得不到心灵上的安慰,往往会不惜成本“讨要说法”。

案例四 进口林肯不对款, 维权 2 年终获赔

2005 年,叶女士花费 86 万元购买“林肯城市 4.6L 2000 款”,但车开半年就出现故障:车内顶脱落、方向盘开关失效、安全带指示灯不准确、音响开关面板失灵。维修中,叶女士发现这款车竟不是“2000 款”。2006 年,叶女士将华晨汽销售告上法庭,法庭以“98 款”与“2000 款”之间区别不损害车辆正常使用为由驳回叶女士起诉。

在叶女士提供的合同上,上面写明车为“城市 4.6L 2000 款”,可这款车却是林肯 98 款。在与华晨汽销售交涉时,对方坚持,两款车之间并没有不同,合同上的“2000 款”是笔误所致。在叶女士坚持下,此案进入二审,叶女士获对方赔偿 10 万元。但叶女士不满此判决,在记者帮助下,目前已与上海汇业律师事务所的吴冬律师取得联系,寻求帮助。吴律师表示,根据资料,经销商明显存在欺诈和违反合同约定两个情况。虽然二审判决已生效,但消费者如果还有异议的话,可以通过一定的程序向高等法院或者高等检察院申请抗诉。

在本次事件中,最关键的是“98 款”和“2000 款”之间的排量区别。因为 2000 款是 V8 发动机,98 款是 V6 发动机,“对于消费者来说,这个排量之间的差别在购买中起到关键作用。不仅如此,两款车的侧安全气囊也存在差别,2000 款有,而 98 款没有。”

案件症结:

一个是“98 款”,一个是“2000 款”,对于消费者来说有着重大差别的眼,在法院看来居然不值一提。法律什么时候才能负起相关的责任?

业内人士点评:

汽车行业一直没有强制执行的相关的法律法规,就算浙江早在 2001 年就把汽车纳入了三包规定,但是却缺乏实际的操作性。只有等有了明确的立法,关于汽车的纠纷才会不至于像现在这样难办。

链接

07 年汽车投诉统计报告 八大案例

据投诉网报道,在 315 投诉网、国际在线、太平洋汽车网联合发布的《2007 年度第一季度汽车投诉统计报告》中,依据该季度中各投诉的严重性和影响力,列出了 07 年第一季度汽车投诉的八大案例,下面来给大家做一个介绍:(以下排名不分主次)

NO.1 北京现代常德 4S 店欺诈消费者

2006 年 8 月中旬,湖南的朱先生经过多方比较后,购买了北京现代产的伊兰特轿车,然而想不到的是,拿到手的车子与购买时销售顾问的介绍有较大出入,并存在恶意隐瞒的行为。

NO.2 投诉奔驰公司低劣产品质量及服务

200 多万的豪华轿车仅购买一个月便出现底盘巨响(怀疑发动机问题)及液显示屏乱码等严重质量问题,造成车辆不能使用,这是来自辽宁的朱小姐在 315 投诉网上的描述。

NO.3 北汽福田公司经销商伪造改装车

2007 年 1 月初,来自云南的曹先生在 315 投诉网发表投诉称,其购买的北汽福田轻卡是一辆伪造改装车。对于这个事实经销商也承认,但就是不愿意给处理,无奈之下只好登陆 315 投诉网进行投诉,希望能够得到帮助。

NO.4 马自达 6 轿车 2 个月自燃,大年三十全家跳楼逃生

浙江的李先生于 3 月初在 315 投诉网发表投诉称其所购买的一汽马自达 6 轿车,2 月 15 日刚做完首保,车子于 07 年 2 月 17 日(大年三十)早上 5 点多左右在亲戚家一楼发生自燃现象,导致车辆、楼房(四层)全部烧毁,全家人幸好及时跳楼才得以逃脱。而在事后一汽马自达并不积极处理...

NO.5 一汽——大众速腾变速箱大面积漏油

2 月 14 日,315 投诉网接到消费者投诉称近百个车主所使用的速腾自动挡的变速箱均存在漏油现象,且截至目前一汽大众仍没有一个明确的解决方案,对这些故障车辆仅是做打胶处理。而根据部分已经打胶用户的反馈称,这一解决办法并不能彻底解决漏油现象,不用多长时间又会再度出现漏油。

NO.6 新购一周的一汽丰田陆地巡洋舰轮胎、底盘、变速箱有问题

吉林韩女士称其单位刚购买一周的一汽丰田陆地巡洋舰轮胎、底盘、变速箱均出现问题,但一汽丰田迟迟不愿意予以解决,并要求消费者封存车子,不允许使用。在经过 315 投诉网的跟进后,目前更换了变速箱总成中的分动箱,但问题依然没有解决。

NO.7 极度愤慨! 严重抗议东风标致的产品与服务!

来自北京的宋先生 2 月底在 315 投诉网发表投诉称,其购买的东风标致 206 仅行驶一万公里,目前变速箱就已经严重损坏,五档难挂,倒档无法挂,给用车造成了极大困难。而面对如此严重的质量问题,东风标致的建议是修理而不是更换,对此宋先生表示了强烈的不满。

NO.8 比亚迪 F3 出厂质量不合格,有重大事故

3 月 27 日,来自河南的王先生称其所购买的比亚迪 F3,发现前车轮摆动,维修站在检测后告知:“出现这种情况很少见,属重大事故,很难修好,不过我们尽快给厂家打报告,给你答复。”然而在厂家技术科的指导下经过反复七次拆卸也没有修好。

假期推荐

刊登热线: 05311081

新三毛大酒店

地址: 杭州清波街 571 号

订座电话: 87272999 87816699

龙井路柒号花园餐厅

地址: 杭州龙井路 7 号

订座电话: 87979123 87999797