



张先生的这辆问题奔驰参加了在杭州举行的问题车展。

## 一位奔驰车主的三年维权路

今年的3·15,张先生那辆浑身披彩的奔驰E级轿车,又跑到杭州去了。这是他第三次把车开到杭州,趁着消费者权益保护日这个节点,以期引起更多关注。这辆大奔在宁波颇有名气。2015年,张先生以近百万元的裸价购了这辆车,但是3个月不到,车子就故障频出、问题频现。维权拉锯战就此上演。

### 1 买来才几个月,百万豪车问题频现

3月15日,多家媒体组织的2018第七届问题车展在杭州举行。张先生提前好几天就做好了维权横幅。“维权三年,至今未果。奔驰,请尊重消费者”,横幅上的字,代表着他这三年维权之路的无奈。

2015年3月底,张先生在江北的利星4S店,购买了一款全进口的奔驰E级轿车,裸车价近100万元。当年6月中旬,车子启动不了,车上电脑系统也在报警。在奔驰服务热线客服人员的远程指挥下,下车、锁车门、再上车、开锁、启动,张先生试了几次,车子总算启动了。开到4S店,维修人员说要系统升级。进口报关单显示,该车是当年3月才进口的新车,咋就需要系统升级呢?维修人员无法解释。

这个疑问尚未解开,另外的问题又接踵而至。4S店的维修记录显示:购车后的短短半年时间,先后出现的问题包括:车辆发动机底部有漏油,4S店更换密封圈;后轮发生爆胎;油箱盖盖不住;导航显示黑屏;正常行驶中安全气囊启动;车辆电脑屏幕显示,防撞功能停止使用,自动泊车功能停止使用等。

另外,张先生通过第三方在另一家奔驰4S店做了车轮检测。结果显示,该车左前轮、右前轮吃胎。

### 2 车身披上“广告”,上路维权

4S店一直查不出车辆的故障原因。他们曾建议拆开车子做全面检查,以找出问题根源。才几个月的新车就要拆开,张先生不接受。

张先生就此开始了维权之路。上门沟通,拨打奔驰全国投诉电话,把翻译成英文和德文的投诉信寄往奔驰厂家的德国总部……可他的诉求还是无法得到满足。

于是,张先生改变了维权套路,把车子出现的问题印刷成车身广告,贴在奔驰车上。2015年12月初,这辆身披红底白字“广告”的奔驰轿车出现在市区道路,引来很多过往群众驻足观看。

小金是张先生特地雇来的驾驶员。每天早上7点多,他开着那辆特别显眼的大奔,先在市区兜几圈,然后停在鄞州利之星4S店门旁的道路边,这家店和利星4S店同属利星行集团。下午5点,再把车开回来。

迫于这种流动的持续维权压力,4S店曾主动上门,想与张先生协商解决此事。但双方条件悬殊,协商未果,张先生的维权行动就这样一直持续。

2016年的3·15,张先生开着那辆问题大奔首次走出宁波。去年3·15,省内问题奔驰的车主20多人齐聚杭州,试图通过集体的力量抱团维权。今年的3·15,是张先生第三趟杭州之行。他那辆问题大奔,因突出的标语特别显眼,走近细看,几扇车窗玻璃上还有几块涂鸦般的白色喷漆。

### 3 大奔遭喷漆,维权路上一波三折

正是那些白色喷漆,使得这起消费纠纷升级,张先生的维权之路也变得一波三折。

2016年8月,小金像往常一样把车停在利之星4S店旁。中午1点多,他上了趟厕所回来,发现车窗玻璃、车门等地方都被喷上了一层白漆,当即报警。

市公安局鄞州分局出具的一份行政处罚决定书显示:宁波利之星奔驰4S店仓管员朱某同该店保安黄某,因为一辆贴有维权贴纸的黑色奔驰长期停放在该店门口,遂经商量,朱某提供自喷漆,黄某用该漆将该车的后车牌及四扇车门玻璃喷上白漆。根据治安管理处处罚法相关条例,对朱某和黄某作出行政拘留十日的处罚。

这样的行政处罚,张先生不服。在他看来,两名员工同他毫无恩怨,犯不着冒这样的风险去喷漆,背后定有人指使。另外,行政拘留10天的处罚太轻,因为喷漆造成的车辆损失,应该已达到了刑事立案的标准。

其间,张先生试图通过鄞州区价格认证中心,对车辆因喷漆而造成的损失作出评估。该中心要求油漆清洗后才能评估。张先生没听说过哪里可以专业清洗油漆,非专业清洗很容易造成二次损坏,于是不同意清洗后鉴定。损失鉴定因此无法进行。

后来,市公安局鄞州分局指定宁波市机动车维修配件行业协会进行鉴定,鉴定结果没有涉及具体损失金额。据此,市公安局鄞州分局于2016年9月29日下发了不予立案通知书。

具有律师背景的张先生经过查询发现,宁波市机动车维修配件行业协会及鉴定人均无国家认证的鉴定资质,意味着他们出具的鉴定报告无法律效力。紧接着,张先生委托了具有鉴定资质的宁波天之一海资产评估有限公司。经核算评估,被喷漆车辆的损失为5.58万元,超过了故意损坏公私财物罪的刑事立案标准。

办案的鄞州警方并不认可这个评估结果。2016年11月,张先生向市公安局提出行政复议申请。市公安局介入后,指定具有资质的评估机构对喷漆车辆的财物损失重新进行鉴定,鉴定结果显示,损失为1.9万余元,达到了刑事立案的标准。2017年4月21日,张先生收到了市公安局鄞州分局的立案告知书。

至此,喷漆事件似乎已经尘埃落定,可4S店员工不认可该鉴定结果,认为损失评估得高了。警方接受了他们的意见,遂委托浙江省价格认证中心重新鉴定。

直到今天,这个鉴定还没出来。潘火派出所负责该案的民警告诉记者,虽然立案了,但鉴定结果没出来,他们无法进行案件的侦查。

### 4 车主誓将维权进行到底

对这起历时三年的维权纠纷,4S店客户服务经理朱女士在接受记者采访时表示,张先生所说的那些问题大多存在,但几乎都已解决,有的问题只是他在说,究竟是啥情况,谁都不清楚。最关键的是,这车子不是一直在开着上路维权吗?如果真的有啥问题,能正常行驶吗?

对此说法,张先生并不认可。他认为,车子能开,并不代表没有质量问题,况且,发动机渗油问题依然存在。

朱女士称,这两年,他们同当事人进行过好几次协商,但双方条件悬殊,既然谈不拢,就只能走司法途径了。

对此,张先生早有准备。他说,从决定维权的那刻起,他就做好了拉锯战的打算。三年了,他有时候自己都很惊讶,哪来的这种执着与坚持。

不过,他最感到不解的是,喷漆事件的损失鉴定并不复杂,已快一年时间了,为什么还拿不出结果呢?

记者 程鑫 张明强

## 公益信息

### 计划停电预告

04月02日 星期一

江北 慈城镇横河头一带(8:00-15:30)

04月03日 星期二

海曙 银润豪景小区部分(9:00-16:30),洞桥镇:宁波威麟马电子有限公司(5320393892、5318100997)、洪森木业、上水矸荷花池头4号公变、宁波帅特龙集团有限公司、城镇喇叭口1号配电室、宁峰针织鞋厂、宁波鄞州振业纺织品有限公司、大康服饰、宁波市甬金钢材

市场有限公司、宁波市宣和贸易有限公司(8:00-15:00),佳能水泥制品厂(9:00-15:00)。

江北 庄桥街道李家村、宁波市公建中心、宁波宝龙华展、宁波雅戈尔北城置业、宁波宝龙华泓(09:00-12:30)。新地曙光小区(8:30-16:30)。

04月04日 星期三

海曙 雅戈尔新村停电(9:00-16:30)古林镇:茂新村张马一带、龙三村车唐一带、欣欣(8:30-16:00)

江北 庄桥街道长岛花园幼儿园(08:30-14:00)

增加:

03月29日 星期四

杭州湾新区 慈溪市粮食收储有限公司、慈溪市旭野车业有限公司、兴陆村部分地区、宏兴村部分地区(12:00-16:00)

03月31日 星期六

杭州湾新区 庵东城网部分地区(7:30-15:00)

宁波供电公司

网址:95598.zj.sgcc.com.cn