



车子无法启动、前轮吃胎严重、发动机漏油…… 宁波奔驰车主维权4年无结果

百万级原装进口S级奔驰车,开了不到3个月,车子两次无法启动、发动机漏油,两个前轮“吃胎”报废……从此,宁波张先生走上维权道路,“死磕”江北利星4S店四年。

这4年,张先生把能想到的“招儿”全用上了。

“西安奔驰女车主坐在引擎盖上哭,火了。我这辆车,问题比她严重多了,拖了4年都没解决,我要死磕到底。”昨天,张先生再到江北利星4S店讨说法。

□记者 王冬晓 文/摄



张先生百万豪车“披彩”维权

豪车开了不到3个月 故障问题接踵而至

2015年3月30日,张先生到江北利星4S店看中了一辆德国原装进口S级奔驰汽车。第二天全额付款,花了100多万,把车子开回家了。购车两个月17天后,张先生发现车子启动不了,车上电脑系统一直报警。

“打了奔驰客服,对方让我下车、锁好、再开锁……多试几次。”张先生按照这个法子试了几次,车子启动了。百万豪车出现这么低级的问题,让张先生不爽,他把车子开到了4S店。“4S店说系统没升级,升级完就开走了。”张先生以为从此开上“幸福大道”,可实际上,故障问题接踵而来。

昨天,张先生给记者拿出2015年的维修记录:

7月19日 车辆发动机底部有漏油,4S店给他更换了密封圈。

8月6日 车子再次出现无法启动的情况。

9月5日 行驶时,车辆右后轮发生了爆胎。

9月19日 他将车子开到4S店检测,结果为:电脑检测,无相关故障码,建议客户试用。

10月10日 他在第三方机构对车辆进行检测,报告说左前轮和右前轮“吃胎”,建议更换两前轮胎。

……

百万豪车开了不到半年,陆续出现大大小小12个问题,包括安全气囊警示灯亮起、前轮吃胎严重、油箱盖会自动弹起、显示屏黑屏以及仪表盘部分报警灯亮起等。有些问题4S店也查不出原因。

“他们跟我讲,车子要拆开做全面检查,买了才没几个月,就要拆开,我接受不了。”张先生认为,拆开可以,但4S店应出具一个证明,如果仍不能完全解决问题,就要换车。对此,4S店无法接受,于是双方就一直僵持不下。

把故障问题做成广告车贴 每天市区兜圈“喊冤”

张先生打奔驰客服没人搭理,4S店又把他晾在一边,最后,张先生想了个法子。

2015年年底,他把车子质量安全问题涂成车身广告,雇了个司机,每天早上7点多,先在市区兜几圈,然后停在利之星4S店门口,下午5点再把车开回来。

这种“施压”有了效果,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。

参加每年的杭州3·15问题车展,也是张先生的维权手段,从2016年开始连续参加3次,接受各路媒体采访,但问题依然没能得到解决。

在此期间,还发生了宁波利之星4S店两名员工向“问题大奔”泼油漆的事情,使得本已胶着的消费纠纷变得更加复杂。

从和4S店沟通协商要求退换货,到把质量问题刷成“广告车身”四处“喊冤”,再到参加每年的杭州3·15问题车展,接受众多媒体采访……张先生和他的“问题大奔”出名已久,但仍未解决。

记者了解到,4年时间里,市场监管部门也介入调查,4S店也提出过包括以二手车回购、用试乘试驾替换在内的几种方案,但离张先生本身换新车或者退款的诉求相去甚远,事情一拖再拖到了现在。

利星奔驰4S店: 不接受采访,双方仍在协商

昨天上午,记者和张先生再次来到江北利星奔驰4S店,利星奔驰4S店工作人员以媒体没有预约为由,拒绝直接回答张先生提出的几个关于车辆的疑问,记者也当场向4S店表达了采访的请求。

下午两点,宁波利兴奔驰汽车服务有限公司一位姓钟的负责人表示,可以与张先生单独谈一谈,但同时表示无法接受媒体采访,从目前4S店提供的检修记录来看,张先生所述的漏油问题和无法启动问题确实存在,发生在车辆行驶1.2万公里左右,时间与张先生所述的时间基本一致,但这个问题4S店最后以更换油底壳密封圈处理掉了。

“他这个车子正常在开,提出的退换车辆要求,不符合国家三包规定。”该钟姓工作人员说。下午五点,记者致电利星4S店,对方称仍在进

一步协商中。

朋友圈“连载”维权战报 四年仍然无结果

“告别八年凯美瑞,进入奔驰时代……”

2015年4月2日,张先生用180多个字加上6张图片,抒发豪车代步的喜悦。

半年之后,也就是10月11日,朋友圈画风突变。

洋洋洒洒一千多字加九宫格图片,列举12个质量安全问题,号召广大车友,向利星奔驰4S店“开战”。

不到10天,张先生有了第一个维权成果,宁波有媒体做了整版报道。“相信正义将到来,它只是迟到而已……”张先生在朋友圈里信心满满。

一个月后,张先生失望极了,他在朋友圈贴了6张设计图征求意见,询问“维权车贴”广告哪个更抢眼,准备雇个司机开着这辆大奔四处“喊冤”。

……

这样跌宕起伏的维权拉锯战,张先生的朋友圈如小说连载,4年仍没结局,今天还是“未完待续”。

张先生是名律师,记者采访中也感受到了他维权的决心和强势,为何4年来不通过司法途径解决问题呢?

张先生告诉记者,他一个律师同行购买奔驰车,出现质量问题去打官司最后败诉。

“像我们律师,懂得法律条文,也注意保留证据,但是缺乏汽车专业领域的知识,上了法庭也并不一定有胜算。”张先生告诉记者,在车辆专业知识上,律师和普通消费者一样,和4S店处在一个完全不对等的状态。“此外,做一次车辆检测需要20万-30万的检测费用,宁波还没有第三方机构,至少要到杭州,至于能不能检测出来结果证明是质量问题,还是未知。后续的司法费用和时间成本是让我把事情拖到现在还没打官司的一个重要的原因。”张先生说,他不是不打官司,而是将这种手段作为最后的维权手段,他已经打算,如果解决不了,他就会把车运到德国的斯图加特奔驰总部,在斯图加特本地法院起诉奔驰。