

不等3·15,一追到底——

## 百辆维权车,我们帮你讨说法

本报记者 林燕 王静

“这车变速箱有问题,开到高速上突然没了动力。”“车子有异响,发动机抖动得厉害,4S店却说是正常的?”“40多万买的豪车,半年修了十几次!”“刚提车,4S店倒闭了,买车十年还上不了牌!”3月11日上午,百余辆问题车聚集在黄龙体育中心广场上,车主们从全国各地赶来,目的只有一个:理性维权!

在浙江省消保委全程指导和支持下,钱江晚报、FM93浙江交通之声、浙江电视台教育科技频道、新闻频道、浙江卫视新闻深一度、腾讯·大浙网、浙江消费维权网等八大媒体各自派出记者,与律师、技师一同驻守现场,倾听消费者声音,诊断问题车辆病因,帮助他们维权。



钱报车友会

## 东本“机油门”依旧是热点

现场,14辆东风本田CRV一字排开,成为本次大会的投诉大热点。

车主们在车前拉起多种横幅,“机油增多有浓烈汽油味,机油乳化水温升高慢,东风本田质量缺陷。”“对质量缺陷坐视不管,坚决抵制东风本田。”

车主张先生气愤地表示,年前就投诉了,可东风本田厂家至今没有给出令他满意的方案,只是召回维修升级,不解决根本问题,强烈要求东风本田退款、退车。

据了解,东风本田“机油门”发酵已数月,厂家最终解决方案仅是对搭载1.5L涡轮增压发动机的CR-V和思域车型实施召回,进行ECU升级、修正机油尺的刻度线、修订用户手册等。召回车辆预计达到35万辆。但消费者对此召回方案并不认可。

现场还有车主表示,东风本田此次召回未向国家质检总局备案,属单方面宣布召回,其有效性尚未可知。再说,发动机液位增高是否给发动机造成磨损,应由权威检测机构进行检测。另外,升级ECU是否会影响发动机的动力、油耗等性能,也是他们最关心的问题。

3·15近在眼前,国家质检总局正对东风本田进行缺陷产品调查,最后结果如何,本报将继续关注。

## 买“大奔”还得拼人品?

一辆崭新的“大奔”也格外引人注目。

这辆奔驰E300外观完好,开进场地似乎也没什么问题,但车主李先生说起他的购车经历,却是一把辛酸泪。据悉,2017年5月18日,李先生于衢州欧龙4S店购买了这辆奔驰。三天后,他开车行驶在路上,故障灯突然亮起一片,ABS、ESP、主动刹车、方向助力等等安全配置竟集体失效。李先生当即要求退车,而衢州欧龙以达不到退换标准为由拒绝,只给修不让退。此后8个月,这辆“大奔”先后换了发动机电脑版,ESP传感器,前轴轮速传感器,后轴避震器,左前弹簧摆臂等等部件,李先生十分无奈,他说:“买个车,不是在修车,就是在去修车的路上。”

更让他恼火的是,在调取维修清单时,李先生发现,这辆车在交付时已经库存了8个月,而在他购车前,就有一次索赔维修记录。“我去4S店要说法,他们总经理居然说是我人品有问题,对我叫嚣道‘你去起诉好了!’”奔驰的质量和服,都让李先生十分失望。



记者随后致电衢州欧龙奔驰4S店,售后吴经理表示,这件事已经进入司法诉讼阶段,不方便透露太多细节。他承认销售过程中存在一定“疏忽”,“在接到李先生投诉后,我们与北京奔驰方面一直在与客户积极沟通,但是遗憾未能达成一致,此事已进入司法程序,我们将尊重法院的判决。”吴经理说道。

## 固特异轮胎“起皮”遗祸

还记得前些年爆发的固特异轮胎“起皮”投诉吗?钱江晚报就此曾做过专题报道:“新车才用一年,可已换了6个固特异轮胎”、“轮

胎换了三个月就起皮”其实,在固特异轮胎“起皮”事件中,受伤的不仅是车主,还有许多轮胎店老板、代理商。

大会现场,在湖州长兴经营一家小轮胎店的江老板就拉来了满满一车问题轮胎。他告诉记者,这些都是买家退给他的固特异轮胎。

原来,“固特异轮胎质量问题”曝光后,他本着诚信经营的态度,给买家们退货,这一退就退了50多条。但退给他的货,他又该退给谁呢?江老板说,他找过上游代理商,也找过厂家,但两方踢皮球,都不认,两年了,这些轮胎还在他店里。江老板苦恼地求助律师:“我做点小本生意,这些轮胎快抵得上我半年的收入了,我该怎么办?”

关于固特异轮胎的召回后续,我们将持续关注。

## 记者手记

其实,来到维权大会现场的每一位消费者,都有一肚子苦水要吐,但大会现场秩序井然。面对记者和摄像机,他们拿出厚厚一叠维修单据摆事实讲道理,视频,音频,证据充分,诉求合理。

另一方面,厂家与4S店对待投诉也越来越重视。大会开始后,不断有维权车辆陆续驶离现场,长安车主张先生告诉记者,4S店打来电话,同意他的诉求了。“太感谢你们了,前后跑了十几趟4S店都没用,一来维权大会,厂家就给解决。”

汽车维权,一追到底。只要还有投诉,我们就会全力以赴。一年又一年,中国(浙江)汽车维权大会已经成功举办五届了。五年来,为消费者解决买车、修车、用车中的问题不计其数,影响力日益深远。

五年前,拨打厂家400电话,客服会用很温柔的声音说“已经记录了意见,会及时跟进”,但常常就没了下文。如今,在接到投诉后,记者第一时间致电相关责任方,厂家和4S店大多都能积极应对,及时反馈。行业风气越来越好,投诉越来越受重视,如果有一天,消费者诉求能在第一时间得到认真对待,投诉通道也完全荒废,那才是我们期待的未来。

维权大会现场