

# 烧机油严重,200多万的宝马趴了窝

4S店:是正常故障,需拆开发动机维修 车主:车子质量有问题,不同意被“开膛破肚”

郁闷,上路后问题不断

连云港的许先生2010年花200多万买了一辆宝马750轿车,结果跑了不到2万公里,就开始出现严重烧机油现象,从每跑3000公里加1L机油到后来每跑600公里就得加上1L机油,并最终导致直接“趴窝”。其间许先生多次找到4S店反映,但4S店工作人员均称这属于正常现象。令许先生不解的是,虽然工作人员多次表示车子没有问题,但现在,面对无法行驶的车子,维修人员却称需要通过“开膛破肚”,将发动机拆解,查找原因才能排除故障。而对于这样的处理方式,许先生表示无法接受。

现代快报记者 王晓宇



维修人员称,需要拆开宝马的发动机 现代快报记者 王晓宇 摄

## 每跑600公里就要加1升机油

2010年,许先生在连云港之宝汽车销售有限公司(以下简称连云港之宝4S店)看中了一款宝马750系列的轿车,随后,他花了196万多元买下了这辆车,加上税费等共花了240多万元。

“车子开了一年左右,跑了不到两万公里,仪表盘上的报警指示灯就亮了,提示要加机油。”许先生说,按照提示,他当即到4S店加了机油,但后来发生的事情,让他觉得这是个严重的故障,“一开始跑3000公里加1L机油,逐步变成2000公里、1000公里,到后来跑600公里就要加1L机油,车子烧机油现象已超出正常范围。”许先生说,这几年车子使用的机油全部是在连云港之宝4S店购买的,每桶100多元,光这笔花费就

已经不少了。

许先生介绍,他的车子从未出过事故,而且定期在4S店保养,其间,自己多次向4S店反映车子存在烧机油的现象,但4S店工作人员的回复都是属于正常现象,“他们告诉我高档车都有这个问题,没有关系。”

7月18日,在刚刚做完一次全面保养后不久,许先生的车子跑了一趟徐州,回来后再次启动时,发动机出现剧烈抖动,接着干脆直接“趴窝”,“我们首先通知了4S店,他们的人来后也没检查出毛病,是我们自己用清障车把车子拖到4S店的。”

## 4S店要拆发动机查“病根”

连云港之宝4S店检查后,工作人员告诉许先生,初步判断,他的车子可能出现了发动机内部密

封圈老化的问题,要最终查出烧机油的原因,需要拆解发动机大修,对于这个说法,许先生坚决不同意,“200多万的车子,才跑了不到10万公里,就要拆发动机,我怎么可能答应。”

许先生说,他要求4S店联系宝马总部,让总部派人来检查,但对方以车子已过两年的质保期为由予以拒绝,虽然后来自己也向宝马中国总部进行投诉,但问题一直没有得到解决。“4S店还打电话威胁我,让我不要投诉,说最后还是他们店说了算,还强调他们的车子质量没有问题。”

许先生告诉记者,车子被送进4S店后,他要求4S店提供代步车,但是对方表示,只有车子在该店进行维修,才可以提供代步车。另外,他多次提出要见4S店的总经理,但是对方始终躲避不见。目前,车子在该店已经放了半个多月,但是问题一直没有处理。

## 双方声音

### 车主:车子质量有问题

对于车子出现的烧机油现象,许先生坚持认为,这就是车子的质量问题,他甚至怀疑,自己的宝马虽然是进口车,但很有可能是翻新车,所以他向4S店

提出要求更换新车或者更换新的发动机,但是,4S店以车子购买时间在2012年国家质检总局颁布实施的汽车三包政策之前拒绝更换,只同意维修。

### 4S店:属于正常故障

8月4日上午,记者来到连云港之宝4S店,该店分管售后服务的副经理刘苏厂接受了采访,他说,他们正在与许先生进行沟通解决方案。

刘苏厂表示,许先生的车子不存在质量问题,更不可能是翻新车,出现的问题属于机械正常故障,维修起来很容易,“初步分析是发动机内部密封圈老化损坏引起的,需要拆解发动机检查一下,但许先生一听说拆解发动机,就不愿意,我们也没有办法。”

刘苏厂坦言,他能理解许先生的心情,但是要想修好必须这么做。

至于许先生提出要更换新的发动机,目前,在维修方案无法达成一致的情况下,他们也在考虑,但更换一台新的发动机需要30万元左右,他们希望许先生能够承担一定的费用,而且最后能不能更换,还需要向总部汇报,结果不得而知。

刘苏厂最后表示,他们会与许先生继续协商,争取尽快将问题妥善解决。

## 律师

### 可通过第三方机构鉴定

江苏云港律师事务所的律师陈家港认为,许先生和4S店之间的矛盾主要集中在车子的发动机是否存在质量问题,这个需要第三方机构进行鉴定,如果鉴定结果确实是发动机存在问题,那么4S店和宝马生产厂家均应当承担相应的法律责任,即便过了质保期或者不在国家汽车三包范围内,也不能免责。

另外,陈家港认为,许先生和4S店之间构成了一种买卖合同关系,许先生的车出现的情况并非由其使用不当造成的,而且在出现问题后,4S店工作人员多次回复没有问题,结果造成更加严重的后果,4S店因此应该承担相应的责任。

# 车子买来近一个月,却迟迟拿不到合格证

原来被商家抵押给了银行,快报调查发现,这种情况在中小车行很常见

郁闷,新车上不了牌

作为汽车的“身份证”,车辆合格证是车辆上牌、投保时必须提交的法定证明文件。近日,市民李先生却因为购买的汽车没能及时拿到合格证,导致车子上不了牌。后经过消协的调解,时隔近一个月后,李先生才拿到了他的车辆合格证。其实,有不少人买车时都遇到过李先生这样的情况。商家拿着合格证干吗呢?现代快报记者调查发现,原来这些合格证被部分汽车经销商作为“融资工具”,抵押给了银行。通讯员 刘松 陶燕燕 实习生 邓超 现代快报记者 赵书伶

## 买车近一个月 没有合格证上不了牌照

今年4月底,家住溧水的李先生在溧水的和风一汽车销售公司买了辆车,车子是提走了,但当时商家并没有立即提供合格证等材料文件,而是说过几天提供给李先生。

不过,几天之后,李先生还是没有拿到。“因为没有合格证不给上牌,所以我就跟他们联系,要求把合格证给我,他们却一直推脱,说一定会保证给我上牌。”李先生介绍,他多次找商家沟通,可他们一直拖了快一个月,自己还是没有拿到合格证。5月底,李先生将经销商不给牌照的行为投诉到了溧水区消费者协会。

遇到这类问题的不止李先生一人,据溧水区消协工作人员介绍,有不少消费者购买新车的时候,车辆合格证总是要晚几天才

能拿到,有的甚至被拖延一个月以上。“这已经是今年处理类似投诉的第5起了。”不过,幸运的是,在消协的调解下,最终李先生拿到了合格证。

## 合格证去哪儿了? 被商家抵押给了银行

为什么有商家迟迟不给消费者合格证呢?原来,这和部分汽车销售商家的资金运转有关。“有些汽车经销商为了开新店,或者上新的项目,需要银行贷款,就会把汽车合格证当成‘融资工具’,抵押给银行或投资公司,如果经销商不能及时还贷,买车人就迟迟拿不到合格证。”南京汽车行业协会副会长许迎光表示,这种现象在一些中小汽车经销商中非常普遍,只有偿还了银行贷款,经销商才能从银行将合格证拿回。

昨天下午,现代快报记者走访了南京5家不同车系的4S店,

在被问及是否会将车辆合格证及时提供给消费者时,5家4S店销售人员的回答很一致,都表示一般在交车的时候就提供车辆合格证。不过,他们也透露,行业内确实存在“扣押”合格证的情况。一位在某4S店工作的店员介绍,目前,这种经营模式,似乎已经成了“潜规则”。

据了解,整个流程先是厂商、汽车经销商与银行签订三方协议,由经销商通过银行贷款向厂商提货,厂家将汽车发往经销商的同时,将车辆合格证作为抵押物交给银行。然后,每卖出去一台车,经销商就拿钱去银行换回一个汽车合格证,经销商还有可能将卖车所得款项用于其他地方,不能立即偿还银行贷款,这样的情况下,消费者就会迟迟拿不到合格证。一旦汽车经销商的资金链断裂,还不上银行贷款,那么车主就拿不到车辆合格证,就上不了牌照。

## 业内说法

### 违法成本低,有些商家不怕投诉

对于很多新车的车主来说,他们可能并不清楚上牌照究竟要提供什么样的材料,甚至还有人不知道每一辆车都有这样的合格证。昨天,现代快报记者随机采访了15位市民,令人惊讶的是,仅有两人明确表示知道有车辆合格证,其他市民均对车辆合格证不太了解。

许迎光表示,虽然《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》明确要求,经销商需交付随

车文件,但因其对于违反规定的各种行为的处罚最高额度仅为3万元,违法成本很低,对汽车销售商的约束力度有限,所以即使市民有投诉,这些商家也不是太在乎。

针对李先生的遭遇,南京市消费者协会秘书长许明表示,像李先生遇到的情况,商家已经侵犯了消费者的知情权,对于迟迟拿不到合格证所造成的损失,李先生可以和商家协商要求一定的补偿。

## 提醒

### 拿到合格证再提车

江苏当代国安律师事务所律师刘备提醒,如果消费者决定在某家汽车销售公司购车时,在付款前务必让车商提供合格证、购车发票等凭证,“拿不到合格证,最好不要提车。为了避免出现买车不能及时拿到合格证的情况,许明建议,消费者在买车的时候,可以在合同中和销售方约定关于延期交付车辆合格证进行赔偿的条款。”