



# 捷豹“气囊自爆”第42天 仍未公布原因为哪般

距离捷豹F-pace高速“气囊自爆”已过去了42天,现代快报对此进行了持续关注,而南京车主张志在与捷豹厂商进行了数次“交锋”后,终于在2月14日,以4S店为其更换掉整套气囊系统,又赶上春节而暂告一段落。不过,张志对此仍很气愤,至今他还不知道车子“气囊自爆”的具体原因。值得关注的是,捷豹发生“气囊自爆”事件后,捷豹路虎中国并未采取停售、警示或检测捷豹F-pace气囊服务等措施,这有违《消费者权益保护法》第十九条规定。

实习生 潘鑫 现代快报/ZAKER南京记者 张雷



“气囊自爆”后的捷豹F-pace 现代快报/ZAKER南京记者 孙玉春 摄

## 事件回顾

1月16日,南京市民张志与他的司机驱车赶往马鞍山,在宁马高速上以80多km/h的速度行驶过程中,车子右侧车门内上方的安全气囊突然爆开,坐在副驾驶位置的张志正好被前门气囊打到脸部,同时腰部的气囊以及右后门气囊也都打开了。更令他心惊的是,随后车子紧急制动,万幸的是后面没有车跟随,不然后果不堪设想。

次日上午,这辆捷豹F-pace被南京中捷4S店救援车拖回,并组织全面检查。事后4S店方承认该车是在无任何撞击情况下发生的“气囊自爆”。后来,捷豹路虎中国也给现代快报记者回复时,也对此进行了确认。

然而,在事后的维权过程中,张志遇到了很多烦心事:一是解决方案始终不能达成一致,二是事故原因得不到明确回复。后来,张志无奈之下同意4S店为其更换整套气囊系统,但提出捷豹厂商要及时对“气囊自爆”发生的具体原因予以告知。不过,自1月17日数据传到捷豹英国总部至今,张志仍然没有收到相关答复。

## 厂家没有实质内容的回复

根据张志的反映,现代快报记者日前联系到江苏中捷4S店。该店高经理称,目前他们还没有收到来自厂家的检测结论,而具体何时出来他也不知道。随后,记者再次通过电邮采访捷豹路虎中国及其代理公司灵思云途营销顾问股份有限公司(下称灵思云途):

1. 在消费者同意厂商为其更换整套气囊系统后,厂商是否已拿到气囊芯片?如已拿到,是否再次进行了检测,根源在哪里?将何时可以公布“气囊自爆”发生的具体原因?

2. 此事距今已有40余天,为何还未向消费者和公众公布具体原因?

3. 对于消费者提出的维修期间提供代步车或相关补偿一事,为何4S店未给予解决?捷豹路虎对4S店的代步车的配备和管理有何规定?

4. 日前,由于存在燃油泄漏隐患,捷豹路虎中国予以召回2016年11月8日至2017年12月8日生产的部分2018年款进口捷豹F-PACE,共计8011辆。按照《家用汽车产品修理、更换、退货

责任规定》,存在燃油泄漏隐患与安全“气囊自爆”以及此后紧急制动,应同属于严重安全性能故障,为何存在燃油泄漏隐患的车辆召回,而该问题车不召回?

昨日中午,记者收到由灵思云途转来的捷豹路虎中国的回复邮件。捷豹路虎中国称,经技术人员判断,张志车辆副驾驶座一侧的侧气囊及安全带有非预期触发,因此判断此问题不属于安全气囊“自爆”,属辅助约束系统根据指令触发工作。为确认原因,拆解下来的触发工作的气囊相关部件会快递发往英国,但由于春节假期快递停运,待快递恢复后,捷豹路虎技术人员会在2月26日将拆解下来的触发工作的气囊相关部件快递发往英国总部,请总部同事进行数据读取并分析原因,具体检测结果还需耐心等待。

“更换这套系统总费用十万元左右,如果没有问题怎么可能给我免费换?”看得出来,张志很想知道原因何在,且根据《消费者权益保护法》,他有知情权。“想把这车卖掉,不敢开了。”张志就认一个理,“花这么大的代价给我修了,一定有问题。”

## 未采取停售、警示或检测气囊服务等措施

记者翻阅《消费者权益保护法》发现,第十九条规定,经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷,有危及人身、财产安全危险的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

尽管捷豹F-pace“气囊自

爆”是个案,但据记者了解,目前已有买了或计划购买与张志同款车型的部分车主,已对发生“气囊自爆”表示除了惊讶的态度,并对捷豹F-pace的安全性能产生了疑虑。截至发稿,记者调查发现,捷豹厂商并未采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

## 侵犯消费者知情权可向相关部门举报

对此,记者咨询了多位律师,他们均表示,消费者对事故发生原因肯定是有知情权的,即便汽车生产商和经营者暂时不能明确地告知消费者,也有义务给出一个调查期限。并且,还要根据《消费者权益保护法》第十七条规定,听取消费者对提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。

南京高朋律师事务所律师陈明认为,开车本身就是一个存在危险的行为,那么车子又发生“气囊自爆并紧急制动”事故,这就成了存在很大安全隐患的问题了。陈律师建议,如果厂商在这个知情权问题上悬而未决的话,可向市场监督管理、质量监督等部门举报。对此,现代快报将继续关注。

## 携手消协、汽修专家、律师

# 快报车天下启动3·15汽车消费维权行动

1月底,现代快报联合市消协开通了汽车维权投诉台,让在汽车消费和使用过程中权益受损的车主,找到了“娘家”,也受到了广大消费者的高度关注。为了进一步帮助消费者维权,快报·车天下又联合了多名汽修专家和律师组成了维权团队,正式启动3·15汽车消费维权行动,为消费者提供更专业的维权服务。

实习生 甘文琦 现代快报/ZAKER南京记者 张雷

## 重磅推出汽车投诉红黑榜

近期,快报·车天下全媒体投诉平台开通以后,不少读者和用户纷纷留言反映他们的用车、

买车烦恼。例如,热线电话用户石先生向记者投诉某品牌汽车存在质量问题,他称2017年10月份买了一辆某品牌车,不久便发现车子异响,进店反复维修都没有结果。

随着汽车销量日益增长,围绕汽车消费的纠纷也逐年增多。今年,现代快报联合市消协成立了汽车维权投诉台,旨在监督车市不合规现象、帮消费者投诉维权。据记者统计,自汽车维权投诉台成立以来,已陆续收到消费者投诉近百条,涉及销售合同问题、质量问题和售后服务问题的方面。快报记者从中进行了调查、协调,帮助消费者维权,并对不予解决的汽车厂商进行了曝光,受到了不少消费者的称赞。

此外,快报·车天下将根据投诉台的数据,对涉及投诉的汽

车品牌进行统计排行,推出江苏汽车消费领域的“3·15红黑榜”,并针对其中的典型案例,邀请消协专家、汽修专家、律师做个案分析,推出2018年江苏汽车消费十大典型案例,为消费者作出消费指南、消费提醒和维权建议。

## 全媒体平台征集消费者投诉

为了更好地帮助消费者维护自己的合理、合法权益,今年“3·15”快报将联合市消协,发挥舆论监督作用,接受广大消费者的投诉,将侵犯消费者权益的相关厂商予以曝光以维护消费者权益。

即日起,读者针对买车、用车过程中遇到的质量问题和服务问题,可通过三个渠道来投诉:其一是现代快报读者热线

96060;其二是快报·车天下投诉热线(025-84783620),其三是关注快报·车天下官方微信“江苏汽车圈”。

针对广大读者集中反映的问题,本报将组成媒体、消协专家和汽修专家、行业律师调查团进行调查、采访以还原事实真相,曝光损害消费者合法权益的汽车厂商,全力维护消费者权益。

■投诉渠道:  
现代快报热线电话:96060  
汽车部:025-84783620



微信公众号  
kb\_ctx

## 柯珞克:高性价比

KAROO柯珞克是上汽斯柯达suv战略继KODIAQ柯迪亚克之后第二款车型,定位紧凑型多功能SUV。柯珞克拥有动感时尚的外观和内饰,以及丰富全面的实用配置。

作为一款紧凑型SUV,柯珞克的动力上并不弱,日常使用足以应付。并且,它的底盘操控性能不错,整车噪音控制也比较优秀,乘坐空间不局促,宽大的座椅设计让你乘坐起来很舒服,可以说是一款性价比很高的车型。

此外,该车全系标配ESP车身电子稳定系统、智能疲劳提醒功能、TPMS轮胎气压监测系统、发动机启停、制动能量回收等8大实在装备。此外,EPB电子驻车、Auto Hold自动驻车、ACC自适应巡航带走走停功能、第三代自动泊车辅助系统、倒车警示刹停功能、盲点监测以及前方安全辅助系统等进一步提升了驾乘体验的舒适度和安全性。