

多处锈蚀严重,谁敢想车才买了两年!

购买威马汽车的黄先生,还被要求签不能向第三方透露情况的和解协议

一辆新车,两年能锈蚀到什么程度?买了威马牌EX5纯电动汽车的黄先生,对此有了切身的体会。

市民黄先生近日向新快报记者报料称,他买了两年的威马牌EX5纯电动汽车,从内到外出现了多处锈迹,虽然车辆还在质保日期内,但是品牌售后前后说法不一,甚至要求自己签署不平等协议并拒绝提供维修证明。针对此事,记者联系该品牌用户中心售后经理及官方客服,但没有得到确切答复。

■新快报记者 庄嘉宝



■车辆出现多处锈迹,严重处已分层脱落。受访者供图

车辆多处锈蚀 协商多次终获返厂维修

黄先生称,2019年6月,他在深圳标域新能源汽车有限公司的4S店(下称4S店)购买了一辆威马牌EX5纯电动汽车。今年6月5日,黄先生发现车辆右前侧有一点生锈,他顺着锈迹打开引擎盖,只见前避震双侧塔顶和前围板已经被锈蚀到分层脱落,最大的缝隙接近5厘米,可以看见缝隙里面全是棕红色铁锈。黄先生赶紧检查其他地方,又发现引擎盖内侧和车身尾门连接处等地方同样严重生锈。“我比较爱护车子,车子也没有泡过水,所以很奇怪为什么会出现这种情况。”黄先生说。

当天下午,黄先生把车辆送往4S店检测,黄先生向威马提出希望更换整车车架,而威马回复只负责对汽车进行防锈处理和更换生锈的引擎盖,黄先生不同意。随后,由于了解到该4S店无整车拆装的经验,黄先生又表示希望能够返厂进行维修,但威马坚持车架在厂家喷漆后在4S店维修,厂家派工程师协助。在协商无果的情况下,黄先生通过威马汽车用户支持中心的售后热线进行投诉,最终在6月29日,4S店方面通知黄先生,威马同意返厂维修。

维修先签协议 车主认为不平等而拒签

本以为事情到此可告一段落,没想到4S店却通知黄先生,威马要求黄先生在维修前先签署一份和解协议。

新快记者在黄先生出示的和解协议中看到,该协议明确写明:“乙方(黄先生)同意接受上述补偿作为争议事项可

能导致的任何损失的和解条件,不再向甲方(4S店)要求其它任何赔偿或诉求”“车辆今后使用过程中的一切事宜不向除威马以外的第三方进行发布、交流、投诉等”“若乙方违反协议条款或因乙方导致任何第三方获得谅解信息,乙方应立即向经销商返还根据协议所获得的任何善意补偿”等等。黄先生对协议内容提出异议并要求厂家维修后出具《机动车维修竣工出厂合格证》(下称合格证)。针对黄先生的要求,威马汽车表示和解协议无需再签署,但也拒绝提供相关维修证明。

7月24日,4S店因业务调整,将售后服务移交给深圳威马用户中心信义车城店处理,该用户中心倪姓工作人员再次向黄先生出示了一份车辆维修协议,表示需要黄先生签订协议才能启动车辆维修服务。由于该协议没有明确写明更换的零件名称,也没有按照原先承诺的返厂维修,黄先生拒绝签署。7月27日,黄先生联系了该用户中心售后经理廖先生进行反馈,再次表达拒绝签署协议及希望返厂维修后提供合格证的诉求,并多次向客服电话投诉,对方坚称只能在用户中心进行维修。

拒提供合格证 4S店相关负责人觉惊讶

为进一步核实情况,新快报记者联系了4S店售后服务负责人庄先生。

庄先生表示,黄先生发现车辆生锈后,4S店对车辆进行了检查并反馈给厂家,厂家对车辆生锈的原因说法十分模糊。庄先生向记者介绍,在新车提车前,4S店会有专人进行质检,当时并没有发

现锈迹,而黄先生的车辆生锈是从内部延伸至外的,因此4S店认为应该是车辆自身质量问题所导致,严重的话会影响到车辆的行车安全。

关于和解协议,他承认确有此事。“遇到比较重大的质量问题,威马都会让我们向车主出具和解协议,要求车主不能向第三方透露,后续如果再次出现问题,只能到我们店里维修。4S店最初拟了一份协议,上面说明维修后如出现问题可以找厂家反馈,但是被威马否决了。”庄先生还透露,4S店经手的品牌中只有威马会有此要求,他曾替黄先生向威马反映希望维修后提供合格证的要求,但被拒绝。庄先生介绍,合格证只有车辆原厂才能出具,根据该证能够追溯到维修源头,非常重要,“其他品牌仅更换发动机都会提供合格证,因此我也很惊讶威马会拒绝”。

随后,新快报记者联系深圳威马用户中心信义车城店,据了解,该中心为威马官方直属的售后服务点。中心售后经理廖先生称,自己是第一次遇到车辆生锈的情况,4S店转介过来后,只收到更换车架的通知。那么为什么原先承诺的返厂维修又变成了在中心维修?他解释道,可能是对接时有出入,“但我们的维修厂有专业的维修资质,完工后会去车管所和检验站进行备案和检验,如果在用户中心进行更换,我们能够提供合格证,原厂只负责生产,所以没有资质出具合格证”。此外,廖先生否认出具过和解协议,并表示不知情。9月1日,记者拨打威马汽车用户支持中心的客服热线反馈情况,对方表示会尽快通知专人与记者对接,然而截至发稿时,尚未收到任何来自威马官方的电话。

评说

广东国鼎律师事务所合伙人廖建勋律师表示——

不出具合格证 可构成违法行为

新快报记者就此事咨询了广东国鼎律师事务所合伙人廖建勋律师,他表示,威马所出示的和解协议中确实有很多条款对当事人不利,剥夺了当事人索赔和监督的权利,因此消费者可以拒绝签署。而《机动车维修管理规定》第三十二条明确规定,机动车维修竣工质量检验合格的,维修质量检验人员应当签发《机动车维修竣工出厂合格证》,未签发机动车维修竣工出厂合格证的机动车,不得交付使用,车主可以拒绝交费或接车。如果威马在维修后拒绝出具合格证,会构成违法行为。

最后,他提醒消费者,对于此类汽车产品质量纠纷,消费者可以通过以下几种途径进行维权:第一,与经营方进行协商,协商不成,消费者可以向消费者协会投诉,由消协介入调解;第二,向市场监督管理部门提起投诉,由部门介入调查涉案产品是否存在先天性缺陷,如果存在并可能影响汽车行车安全,部门可以责令相关厂家召回产品;如果以上途径仍然不能解决问题,消费者还可以依法向人民法院提起诉讼,维护自己的合法权益。