



莫名漏油、刹车失灵、发动机故障灯频频亮起 福特车主心疑买到“问题车” 报修2年问题难解 “油品不好”成挡箭牌

上周,城报车友汇进行了车主罗女士的福特锐界“发动机故障灯频频亮起,4S店只说油品问题欲打发车主”的相关报道,引发“铁丝”热议。殊不知,本报记者从车主和4S店求证得知,该车不仅存在尚未解决的“发动机故障灯”问题,更曾在新车“蜜月期”出现“莫名漏油”、“刹车失灵”等情况。“我们根本没有联系起来想过这个车是不是质量问题。漏油、刹车失灵故障消除了,我们也就放心了。现在发动机故障灯总是亮起,4S店坚称油品不好,可我们都在中石化品牌加油站加的95号汽油,还能怎么升级油品?”车主罗女士无奈地说,串联起来想,自己不会是买了辆“问题车”吧?这也太欺负人了!

车主罗女士自述:

2013年12月1日,我和先生在浙江万国美福汽车有限公司(以下简称“福特万国美福4S店”)购买了一辆2012款锐界2.0T进口版车型。

大概开了2个月,我们发现停车的地方总是有一大摊油渍,才知道这车在漏油!随后,福特万国美福4S店让我们开到店里检测。但通过检测,并没有发现问题所在。工作人员只好帮我们清洗了车辆表面,让我们开回去观察观察。

提心吊胆的我们发现,这车果然还是在漏油,于是又回福特万国美福4S店报到。后来,跑了2次,福特万国美福4S店的工作人员就说,要不螺丝拧紧一下看看。“其实也不知道是不是治本了,因为始终说不上原因,反正渐渐不漏了,我们心安下来了。”

好景不长,刚告别“漏油”,我们在车库停车因为“刹车失灵”吓出一身冷汗!这次,福特万国美福4S店给我们换了刹车真空泵,刹车问题总算过去了。

没想到,一年不到,第三个问题出现了!我们在2014年和2015年均遇到该车发动机故障灯亮起的情况。随后,我们在第一时间前往福特万国美福4S店维修。该4S店工作人员在人为灭掉指示灯后,始终信誓旦旦地表示:“你用的油品不好,所以才导致发动机亮灯呀!”为此,我们十分苦恼,觉得难以理解。

“第一,我们都是中石化正规加油站加油;第二,身边也有锐界的朋友,住得近都是一个加油站加油,人家怎么不亮灯呢;第三,用户手册建议93号以上的汽油,我们都已经是加95号油了,还怎么个升级油品?邻居家的上百万豪车也是这么加油,照他这么说进口车都不能在中国加油正常使用吗?”

这回,发动机故障灯亮起成了我们一家人又要提心吊胆的事。眼看着质保期即将结束,福特万国美福4S店工作人员一次又一次地不予理睬、打发了事,让我们实在难以放心;更糟糕的是,我们对福特汽车是否存在质量问题,尤其是我们这辆车是不是“问题车”,越想越悬。

诉求:

我们要求彻底解决发动机故障,确保已购车型不存在产品质量缺陷。对于福特万国美福4S店无法解决的技术难题,请求厂家技术支持。尤其是质保期限临近,希望厂家快速响应,而不是一拖再拖。

维权跟踪:

3月2日,本报接到了车主罗女士的投诉,并第一时间联系了福特厂家。

3月14日,福特万国美福4S店工作人员给罗女士来电,依然坚称“油品问题”要求罗女士自行联系福特进口商。对此,罗女士十分困惑:“我们在哪里购买的车难道不该找哪里维修吗?”福特万国美福4S店采取踢皮球的态度,只表示让罗女士赶紧联系,不然过了3·15更不可能。

昨天,本报记者陪同车主前往福特万国美福4S店了解报修进展。DCRC的主管储女士接待了我们。储女士告知,罗女士家的车被厂商认定为“油品问题”导致三元催化器需要更换,产生的近万元费用需由车主承担。对此,车主难以接受。

在近2个小时的调查中,记者发现了该车不仅仅是上期报道存在的“发动机故障灯亮起”问题,更曾经遭遇“莫名漏油”、“刹车失灵”等情况(详情已由车主在上文中仔细阐述)。另一方面,记者求证到,车主为现有的“发动机故障灯亮起”问题跑了不下4次福特万国美福4S店,但前几次都以“油品不好,回去看看”打发,实际并未有专业建议或认真检测。这是否意味着,车主之前出现情况时本可以考虑“清洗三元催化器”甚至“清洗油箱”(这两种方式花费在2000元左右)等方式尝试解决“油品问题”(假设真是油品问题),却因为福特万国美福4S店的怠慢,现在要付出多出几倍的代价(维修成本涨了近5倍,仅更换三元催化器便需要近万元),这样的损失谁来承担?更令人费解的是,车主的加油路径非常固定,有据可查,“油品不好”依然存在极大争议。

罗女士的案例,本报将继续跟踪报道。

如果您在购车、用车、保养、维修等环节中遇到问题,不妨告诉我们,让我们帮您出份力!本报新闻维权热线0571-88851890和汽车版“车友汇”专线0571-85399382,将在每日上午9时至晚上9时,为您排忧解难。

