

奥迪车臭了三年,为何现在才召回




扫一扫,看详细报道

文:今日女报/凤网记者 陈炜 图:受访者提供

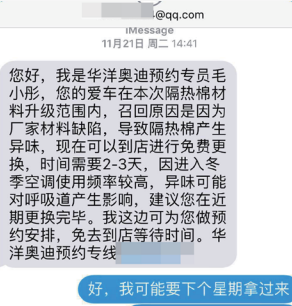
买了三年多的奥迪 Q5 汽车,一直有异味,直到最近 4S 店才通知可以到店内免费更换隔热棉材料来解决问题。“可是这三年期间,我怀孕生孩子都在开这辆车,这异味对孩子的健康是不是有影响?” 12 月 5 日,今日女报/凤网记者接到了市民赵盈盈(化名)打来的投诉电话。

赵盈盈的投诉并非个案,在记者调查采访中发现全国很多奥迪车主皆因“异味”而投诉。而这困扰大家的“异味”,4S 店到底是如何处理的? 车主们关注的健康问题又该由谁来埋单?



**车主质疑**

车内有怪味,奥迪三年后才更换



@qq.com
11月21日 周二 14:41

您好,我是华洋奥迪预约专员毛小彤,您的爱车在本次隔热棉材料升级范围内,召回原因是因为厂家材料缺陷,导致隔热棉产生异味,现在可以到店进行免费更换,时间需要2-3天,因进入冬季空调使用频率较高,异味可能对呼吸道产生影响,建议您在近期更换完毕。我这边可为您做预约安排,免去到店等待时间。华洋奥迪预约专线

好,我可能下个星期拿过来

“车子有问题,问了4S店几次都说不知道,现在过去三年了才发短信告诉我真相,这不忽悠吗?” 12月5日,长沙市民赵盈盈告诉今日女报/凤网记者,自己于2014年9月在长沙华洋世纪奥迪4S店购买了一台价格近50万元的奥迪Q5汽车,但买来后她觉得有些失望,因为她的爱车很有“味道”。

“味道有点刺鼻,闻久了会感觉头晕。”据赵盈盈回忆,提车时就发现车里有股臭味,起初以为是新车里的皮革味,但开了三年后,发现味道还是很浓。赵盈盈曾向4S店反映情况,但得到的答复是“他们也不清楚”。

“我还在车里放了活性炭,但现在味道和刚买时一样浓。”更让赵盈盈忧心的是,过去三年里,自己怀孕、生子、带小孩的阶段,都在开这辆“重口味”车,“我很担心怪味有毒,会影响身体健康”。

直到今年11月21日,一条突如其来的召回短信让赵盈盈得知怪味真相。

“您好,我是华洋奥迪预约专员XX,您的爱车在本次隔热棉材料升级范围内,请到店进行免费更换……”12月5日,今日女报/凤网记者看到赵盈盈提供的短信截图,但此次前往4S店了解情况的赵盈盈更加烦闷了。

原来,早在去年,4S店曾给赵盈盈家寄过一封汽车召回信,信件内容就提到了免费更换隔热棉。但不巧的是,当时她

正好搬家,所以并未收到信件。

对此,赵盈盈觉得4S店的召回“诚意”不够。“客户的姓名、电话、住址等个人信息,厂家都有,为何不考虑全面一些,采取寄信加短信的双保险方式来通知?”直到上周,赵盈盈的车子才送往华洋世纪奥迪4S店进行隔热棉免费更换。

臭味不少见,这些车主也中招

据媒体报道,2016年年底,长沙市民刘女士花费40多万元在长沙恒信奥迪4S店买来一辆奥迪Q5,但开了两年后,车内依旧充满浓浓的臭气。

由于不忍自己几十万购置的豪车变成摆设,刘女士将车送往专业机构进行检测,可检测结果却显示,这台奥迪Q5的甲醛含量,竟然超过室内甲醛含量标准的两倍之多。

最终,在与奥迪公司总部进行长时间的协商后,长沙恒信奥迪4S店决定,将这台奥迪Q5内的隔热棉全部更换。

奥迪回应

12月5日下午,长沙华洋世纪奥迪4S店售后服务部一名男性工作人员告诉今日女报/凤网记者称,赵盈盈反映的奥迪车内有怪味的确是由于厂家疏忽导致材料经销商提供了不合格的隔热棉,使得汽车在行驶过程中,因发动机产生的热量烧坏隔热棉导致异味持续产生。

该工作人员表示,隔热棉材料不过关的车型主要为奥迪A4和奥迪Q5。此外,存在隔热棉问题的车辆主要生产于2013年至2014年。

谈及寄信召回方式,该工作人员表示,厂家针对购买不同批次汽车的客户,采取的通知方式也不一样。“像赵女士是属于第一批次,我们采取寄信的方式,如果第一批次的客户没有及时回馈,我们会将这些客户纳入到第二批次,再采取电话加短信通知的方式。”

那么,4S店目前已经召回的怪味汽车有多少?对此,工作人员并未给予正面回答,“这个据我了解,还没有相关的统计数据”。至于隔热棉产生的异味,其甲醛含量是否超标,对方也表示“不清楚”。

记者调查

今日女报/凤网记者了解到,其实,早在去年年末,奥迪“异味门”就备受广大消费者关注,只不过,全国多地的奥迪厂家至今依然能接到车内异味的投诉。据媒体报道称,今年8月9日,深圳市消费者委员会(以下简称“深圳消委会”)针对消费者投诉的奥迪Q5车内异味问题,约谈一汽·大众汽车有限公司(以下简称“一汽·大众”)。

据统计,2017年上半年,深圳消委会共收到116宗有关奥迪Q5车内空气质量问题的消费者投诉,其中深圳地区78宗。为维护消费者合法权益,深圳消委会于6月8日向一汽·大众发出《调查函》,就“目前已更换隔音棉奥迪Q5的数量、异味的源头是否来自于车内隔热材料、对提出更换隔音棉的奥迪Q5车主是否提供免费更换服务”等三个问题展开调查。

律师说法

遇到4S店召回方式不完善,消费者有权追责

湖南仁和律师事务所律师 张帅

从本案中得知,华洋世纪奥迪4S店没有按照《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》进行相应反馈,该办法第14条规定:“生产者获知汽车产品可能存在缺陷的,应当立即组织调查分析,并将调查分析报告报告质检总局。生产者经调查分析确认汽车产品存在缺陷的,应当立即停止生产、销售、进口缺陷汽车产品,并实施召回;生产者经调查分析认为汽车产品不存在缺陷的,应当在报送的调查分析结果中说明分析过程、方法、风险评估意见以及分析结论等。”该

7月1日,深圳消委会委托第三方专业检测机构,对23辆符合申请测评条件的、出厂日期为2013年6月-2016年10月的国产奥迪Q5进行了车内空气质量主客观测评,结果显示:近八成测评员对奥迪Q5车内空气质量不满意。有78.3%的测评员认为奥迪Q5车内气味重,有43.5%的测评员认为奥迪Q5车内气味“令人不适、严重不适、难以忍受”。

此外,23辆车均检出甲醛和TVOC(总挥发性有机物),其余5类污染物(苯、甲苯、二甲苯、苯乙烯、乙苯)在部分车内有检出。比对德国《汽车车内环境标准》和GB 50325《民用建筑工程室内环境污染控制规范》,车辆静置20分钟测评有21辆车甲醛超标。车辆静置20分钟污染物含量明显升高,甲醛含量平均值增长了50%,TVOC含量平均值增长了131%。

大嘴提醒

清楚汽车这些故障前兆很重要

很多人只懂得如何开车,而不懂得如何观察汽车的使用状况。因此很多时候,都是故障发生了才知道要送去修理。所以像这几种常见的故障前兆,车主们有必要清楚,及时预防车辆故障。

●漏油

当使用完车辆,停在一个地方一段时间后,如果车底地面有一摊滩液体的话,那么车辆是可能存在问题的。首先车主要分清液体是空调压缩机工作完之后产生的冷凝水还是油渍。如果是油渍的话,是车底前半部分漏出来的就是机油,后半部分漏出来的就是汽油。发现这种情况,应当及时去处理。

●尾气颜色不正常

正常来说汽车排放出来的尾气是无颜色、不明显的烟雾。但如果尾气颜色呈蓝色或者黑色,那么就说明存在问题了。蓝色烟雾的话可能就是发动机内部存在故障。如果是黑色的话,那么就要注意检查一下喷油系统、火花塞等部件是否存在问题。

●非正常异响

很多车主都不清楚哪些响声是正常和非正常,如果听到方向盘、底盘、发动机、轮胎和变速箱等传来你之前没听到过的异响,那么就要注意了。如果自己不会判断,最好送去维修店检查一下再继续驾驶。

