

市民徐先生近日向“帮帮忙”反映,自己拍到车牌后,购买的梅赛德斯奔驰GLC竟然无法上牌!车管所系统显示车辆合格证“待核查”,不能办理注册登记。而销售方利星奔驰4S店给出的答复是:车架号疑似被盗用,消费者应自行报警。店方以只对“商品本身质量负责”为由,拒绝解决任何问题。车辆无法上牌,4S店真的就能把责任推得一干二净?就此,本报记者展开调查。

新车无法上牌 4S店“甩手”让消费者自己报警 车不“合格”就敢卖谁之过?

消费者

上牌受阻 4S店拒开证明

徐先生表示,2020年10月在延安西路1339号利星奔驰4S店购买了一辆梅赛德斯奔驰GLC(见右图),价格为426800元。卖方是上海利星汽车维修有限公司。同时,他还支付了2000元上牌服务费。2022年1月,经过一年多的努力后,徐先生终于通过拍卖获得了沪牌额度。2月中旬,他和4S店服务人员来到中山北路2907号车管所办理上牌手续。意外的是,车管所系统显示,奔驰车的车辆合格证处于“待核查”状态,不能办理注册登记。车管所工作人员明确表示,只要系统信息显示“待核查”,就不能上牌。

随车文件齐全,为什么上不了牌?手心的“车辆合格证”出了什么问题?徐先生心急火燎地找到利星奔驰4S店。店方称,大概率是“车架号在外地被盗用”,建议消费者自行报警。徐先生希望4S店能出具“车架号被盗用”的书面说明,对方却拒绝提供。此后,徐先生多次拨打奔驰客服热线反映问题。但得到的回复始终是:车辆本身不存在质量问题,鉴于高度疑似是车辆信息“被盗用”,所以需要消费者去报警解决,4S店不会报警。对于这样的说法,徐先生实在无法认同。他表示:因为店方出具的车辆合格证存在问题,导致最终无法上牌,4S店的交付就没有完成。责任在于卖方,而不是买方。现在要求消费者自己去报警解决问题,这完全

小
帮
民
有
呼

是“甩包袱”推卸责任的做法。

4S店

先是不愿担责后又松口

记者来到利星奔驰4S店了解情况,询问店方:到底从哪些信息判断出徐先生的车架号疑似“在外地被盗用”?对此,一名严姓负责人称,不便透露。而对于应该如何妥善解决问题,对方回应,需要徐先生去报警,4S店不会报警,但肯定会配合警方问询调查。这名负责人反复强调,在店方看来,无法上牌是消费者或车管所存在问题,4S店只负责“商品本身质量”,不需要为由此衍生的车辆上牌等承担进一步责任。

记者随即表示,上不了牌的根本原因是车辆合格证无法通过审核,而确保其“状态正常”“验审合格”是4S店应承担的责任和义务,如果完全让“不明就里”的消费者负责,存在着极大不合理性。一番沟通后,该名严姓负责人改变说法,他表示,现在4S店能报警,还可为车管所提供购车证明,至于后续怎么处理,只能“走一步看一步”。对此,徐先生认



为,在翻来覆去的交涉过程中,自己明显感觉到奔驰品牌方对于消费者的诉求态度十分冷漠,先是一直不愿开具相关证明,之后又始终没有拿出完善的分步解决方案。“后续,我将通过司法途径维护自身的权益。”

律师

卖方附随义务没有完成

上海道朋律师事务所律师秦仲嘉指出,车辆只有在办理上牌后才能合法上路,除了车辆本身的质量合格外,卖方还要提供车辆合格证等相关随车文件,确保消费者能够正

常、顺利地办理上牌手续。

秦仲嘉表示,车辆无法上牌,消费者购车目的就没实现。即便购车合同中没明确约定上牌事宜,卖方仍有附随义务,应确保提供给消费者的证明文件可让车辆正常上牌。从目前事态发展的进程来看,尚没明确证据证实“车辆信息被盗”,而无法上牌的原因确系合格证存有瑕疵。那么,如果真的查出“车架号被盗用”,4S店就能撇清责任了吗?对此,秦仲嘉认为,即使“车架号被盗用”情况属实,也不能排除是4S店在售车过程中因保管不严导致信息泄露。许多相关责任的划分,有待更多证据披露后,进一步查实。即便信息被盗是第三人所为,4S店不存在责任,第三人的加害行为到底侵犯消费者还是4S店的权益,存在一定争议。从4S店立场来看,他们认为实体交付后,风险就已转移到了车主徐先生身上;而站在消费者角度来看,虽得到了商品实体,但附随的牌照问题还没解决,车辆合格证的交付并没完成。“实体交付和权利交付,是两个问题。4S店有义务提供一系列合格随车文件,只有完成车辆上牌,才能代表销售合同的履行完毕。”

因沟通未果,徐先生于3月初正式向利星奔驰4S店提出退车退款。截至发稿时,记者获悉,对于问题到底该如何解决,奔驰品牌方仍然没有给到徐先生明确表态。在此事件中,4S店究竟要承担怎样的责任?消费者的权益又该如何得到维护?记者将继续关注。 本报记者 夏韵

小
跑
忙
场

恶臭粪水倒灌房间 下水道为何冒污水?

汤臣一品业主称十年前女儿卧室卫生间也曾遇反水,当年新房装修还大面积漏水……

“买房以来,我和家里人几乎没有过上一天舒坦日子……”市民陈先生近日向“帮帮忙”反映称,2010年花9500多万元购买了浦东新区花园石桥路28弄汤臣一品8号楼18楼的房子,但郁闷的是这些年来,房屋却接连遭遇“漏水”和“反水”。一次次的“惊魂”,让他和家人提心吊胆,苦恼不已。

粪水倒灌 满屋恶臭

3月1日22时许,陈先生回到家中,刚准备踏入主卧,却被眼前一幕惊呆:主卧卫生间地面上,布满黄褐色的粪便和粪水,阵阵恶臭袭来,让他顿时剧烈干呕。陈先生立即找到管理小区的中观物业管理(上海)有限公司,但看到这样的场景,物业工作人员竟然也“束手无策”。

记者来到陈先生家中,只见卫生间淋浴房墙壁被挖出方形大洞。“污水倒灌后,陆家嘴街道房办派人上门,为了查明原因挖了洞。但直到现在,还没查出个究竟!”即便距事发当日已十多天,房间里还能够隐约闻到异味。事发后,陈先生第一时间让公证处的工作人员上门公证,固定证据。随后,物业方面派人打扫了房子。陆家嘴街道房办查看后,疏通管道,清理了淤积在内的碎石等垃圾。但让陈先生百思不得其解的是,“淋浴房的下水道是排水管,又不是污水管,怎么会冒出粪便来?”他表示,十多天里,物业只是做了现场清扫,而对于反水原因、责任认定和后续解决方案等,一概没提及。

漏水反水 女儿吓病

“十多年来,这房子漏水、反水了好几次。”站在卫生间里,陈先生连连摇头说,2010年房屋新装修时,天花板发生过一次严



▲ 本月初主卧卫生间的淋浴房反水,为查找原因有关工作人员在墙壁凿了一个洞

重漏水。“客厅、厨房和卫生间顶部管道全部渗漏,一下子把瓷砖、木板等装修建材淋了个透湿。”虽然开发商和物业有赔偿,但“后遗症”至今仍在。记者看到,靠近客厅、厨房、玄关处天花板有长短、大小不一的裂痕,总共有近10条。陈先生女儿的房间墙壁鼓起,无法平整对齐。“这都是当年物业修理后留下的痕迹。漏出来的水,还直接流到我女儿的雅马哈钢琴里面,被浸泡后,有两个琴键都摁不出声音了。”

2012年年底,女儿卧室卫生间马桶突然反水。粪水直接溢出来,房间里污水横流、臭气熏天。“女儿每天恶心得连饭都吃不下,晚上更没办法睡,结果得了抑郁症。”由于物业始终修不好马桶,无奈之下他只能让女儿住



▲ 陈先生展示卫生间内污水横溢的照片 本报记者 陶磊 摄

其他房间,将马桶封闭8年之久。直到2020年物业称“技术成熟”,才最终将马桶的管道疏通。陈先生讲,这十多年来,虽然发生了这么多不愉快的事,但看在开发商和物业多次上门维修的分上,他和家人还是一忍再忍。但这次粪水事件,说明他们根本没有好好解决问题,“我必须为自己和家人讨说法了。”

全面排查 何时安居

记者找到中观物业管理(上海)有限公司,要求采访核实。一名自称主管的工作人员挡住了记者的镜头,表示“不准拍摄”。对方称,会将情况上报给

开发商,三方择日商谈此事。

3月13日15时30分许,记者和陈先生如约来到小区会所二楼。开发商处的一名公关部负责人回应,经过初步调查判断,此次陈先生家中淋浴房粪水外溢的原因,可能是楼上住户在装修时,改动了排水管和污水管的接口,在淋浴房的位置安装了马桶。但问题的确切原因,还需进一步排查。对于这样的解释,陈先生完全不认可,“装修时,业主要提前将方案报备给物业,怎么能私自改管道、装马桶呢?如果是这样,物业到底有没有日常巡查和监督,同样负有不可推卸的责任。”

对于之前陈先生家中上水管漏水和马桶反水的问题,开发商方面表示,将进一步核实情况,后续,会积极地与陈先生保持沟通联系。“我们会尽快安排工作人员,全面检查所有居民楼的公共管道。”

陈先生说,十多年来,漏水、反水是不争的事实,房子的“顽症痼疾”长期困扰着他们一家人。他急切希望,开发商和物业拿出应有的态度,认认真真做好自己该做的事,让他和家人能早日安居。

本报记者 徐驰

广告

浙江银行上海分行

三年期个人大额存单

3.55% (20万起)

详细浙江银行上海分行各营业网点

021-22258262 021-22258273



本版编辑/肖柳曼
视觉设计/竹建英