

权威发布  
Quan wei fa bu

# 奔驰轮胎频“鼓包” 车主苦撑待召回

一车主两年“望穿秋水”，期望轮胎能撑到召回那天

捷豹路虎公司  
召回部分进口捷豹汽车

日前，捷豹路虎(中国)投资有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》和《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》的要求，向国家市场监督管理总局备案了召回计划。决定召回2018年4月11日至2019年1月7日生产的部分2019年款进口捷豹I-PACE汽车，共计254辆。

捷豹路虎(中国)投资有限公司将为召回范围内的车辆免费升级动力传动系统控制模块软件，以消除安全隐患。

宝马公司  
召回部分进口i3汽车

日前，宝马(中国)汽车贸易有限公司向国家市场监督管理总局备案了召回计划。决定召回2017年3月3日至2018年1月31日期间生产的部分进口i3纯电动和增程式电动汽车，共计47辆。

本次召回范围内的车辆因驱动电机控制单元的电路板生产错误，可能导致电机控制单元失灵，造成车辆在行驶过程中电源关闭和失去驱动力，增加发生事故的风险，存在安全隐患。宝马(中国)汽车贸易有限公司将为召回范围内的车辆免费更换合格的驱动电机控制单元，以消除安全隐患。

一汽-大众公司  
召回部分国产奥迪汽车



日前，一汽-大众汽车有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》和《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》的要求，向国家市场监督管理总局备案了召回计划。决定召回2019年4月23日至2019年5月16日生产的部分国产2019款奥迪A4L汽车，共计974辆；召回2019年4月14日至2019年5月16日生产的部分国产2019款奥迪Q5L汽车，共计1531辆。

一汽-大众汽车有限公司将委托奥迪授权经销商，为召回范围内的车辆免费更换合格的发动机低压燃油管，以消除安全隐患。(均据国家市场监督管理总局网站)

奔驰虽然承诺免费更换前后轮，但没有提及车主先行自费更换轮胎能否报销，所以官先生担心这笔钱可能要不回来了



官先生的奔驰E300L，两个前胎先后鼓包 杜杨 摄

◆本报记者 杜杨 济南报道

日前，国家市场监督管理总局网站发布消息称，由于行驶过程中轮胎受到较大外力冲击时会产生鼓包继而导致安全隐患，梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司、北京奔驰汽车有限公司(两家公司以下统称“奔驰方面”)决定召回44900辆装配了19寸轮胎的进口和国产E级车。这已是奔驰在24日-27日短短3天内的第四次召回备案。

经济导报记者发现，奔驰方面在召回上一直中规中矩，但最近10天突然密集召回；奔驰在济南的经销商表示，门店已经开始受理召回，但车主还要等待电话、挂号信等正式通知。

时隔两年，奔驰“松口”

E级车鼓包不是新闻。早在2017年，经济导报记者就采访过一位有此遭遇的奔驰车主官先生。而从发生鼓包到决定召回前的两年多时间，奔驰4S店一直不承认是车辆的问题，官先生只得自费更换两条鼓包前胎，而且最近后胎也有鼓包的迹象。

2016年7月，创业小有成就的官先生，与公司几位合伙人相约去济南之星4S店，每人都“喜提”了一辆奔驰车，“我选了一辆E300L，花了61万元，当时还是很认可奔驰这个品牌的。”回忆当时的情况，官先生如是告诉经济导报记者。

但奔驰良好的品牌形象，却没给官先生带来同样良好的驾乘体验：开了不到一年，这辆奔驰车的左前轮就鼓包了。

轮胎鼓包是严重的安全隐患，官先生马上决定换轮胎，“当然，还是出于对奔驰品牌的认可，轮胎是从4S店换的，当时这一条轮胎就花了2400元。”

谁知左前胎更换了不到一个

月，右前轮胎内侧又出现了鼓包，这让官先生感觉难以理解，更让他难以理解的是4S店的说法，“他们说这种情况属于人为原因，因为车速超过40码、压马路牙子、过坑坑洼洼的路面都有可能造成轮胎鼓包，这意思是还不能开车上路了？”

除了官先生自己这辆奔驰，与他一同购车的朋友，所购奔驰车的轮胎先后也都鼓了包，“另一个同事更早，开了一万公里就鼓了；而我第二次去4S店换轮胎时，维修人员私下聊天的话更让我吃惊：他说我这才换两条胎，还有的车主四条轮胎全换了。”

频繁发生的轮胎鼓包、“车速超过40码就可能鼓包”的解释，让官先生认定这是车辆本身的问题，但4S店一口咬定是官先生自己驾驶习惯以及路况恶劣的问题。双方一直达不成共识，直到两年后的5月27日，奔驰方面终于决定召回了。

根据在国家市场监督管理总局备案的召回计划，自2019年10月25日起，奔驰方面将召回2016年4月20日至2019年5月4日生产的装配了19寸轮胎的进口和国产E级汽车，并称这些车辆轮胎在行驶过程中受到较大外力冲击时，会产生鼓包或由于破损导致轮胎胎压，在某些极端条件下存在安全隐患。

急转直下的品牌形象

根据上述召回计划，奔驰方面将为召回范围内的车辆免费更换改进后的前、后轮胎，以消除安全隐患。不知是幸运还是不幸，官先生说，自打换了两条前胎，这辆车在两年内还真没再鼓过包。

为何简单换条轮胎就能消除鼓包隐患？2017年经济导报记者首次报道官先生的遭遇时，曾有业内专家对经济导报记者表示，

E系列整车重达2到3吨，如果主机厂在采购轮胎时按普通家用车的重量选配轮胎，就有可能发生问题。而为消除隐患，建议选用扁平率达到45的轮胎，从而避免轮胎因太扁缓冲余地不足，造成轮毂摩擦胎壁并引发鼓包。

官先生比较认可这种说法，但同时他以自己“换胎后就没鼓过包”的亲身经历，质疑奔驰方面其实早就了解E系列的相关隐患，并且早就有了换胎这个解决方案，“早就了解相关隐患却还匹配过扁过薄的轮胎，早就有解决方案却让车主自己承担换胎费用，奔驰这么做，让我对这个品牌感到寒心。”他表示。

此外，当时购车的一些细节现在也值得玩味，“当时我也交了12000元的金融服务费，就是‘西安奔驰漏油事件’中，4S店违规收取的那个费用。”官先生如是强调。

根据奔驰官方发布的数据，一季度奔驰全球销量同比下滑5.6%，营收下滑8%；然而在中国，前4个月奔驰销售新车23.21万辆，同比增长2.2%，在“BBA”中成绩最优。有评论认为，要不是在中国市场上的良好表现，奔驰在全球市场的整体表现会更加惨不忍睹。

就在中国市场成为奔驰“发展新动能”时，“西安奔驰漏油事件”不期而至。经济导报记者在国家市场监督管理总局网站上，以“奔驰”为关键词检索，共计检出29条相关信息；其中去除福建奔驰，以及重复的召回信息之外，发现从2018年5月25日至2019年4月8日(即“西安奔驰漏油事件”事件发酵前)的近一年时间内，奔驰共备案召回计划12次。

转折点发生在2019年5月10日，那天国家市场监督管理总局网站发布了一篇题为《市场监管总局约谈奔驰，督促切实履行消费者权益主体责任》的文章，点名

提到“西安奔驰漏油事件”；而后的5月24日-27日的短短3天时间内，奔驰就备案了4次召回计划，频繁鼓包的E级车便位列其中。

官先生表示，奔驰从来都是“高高在上”，要不是权威部门就“西安奔驰漏油事件”约谈，“奔驰才不会如此密集召回隐患车辆以挽回品牌形象，鼓包车的问题也只能由车主自己买单。”

前胎没解决，后胎又要鼓

苦等两年，官先生现在只是希望，4S店能把当年他自费换胎的那些钱给报了。根据上述召回计划，奔驰虽然承诺免费更换前后胎，但没有提及车主先行自费更换轮胎能否报销，所以他担心这笔钱可能要不回来了。

官先生的担心并非没有道理，就在上个月，中国保险行业协会

发布第11期汽车零整比研究成果，奔驰E级W213零整比系数高达624.33%，豪车配件价格虚高已是众所周知。

具体到轮胎，官先生说自己事后打听过，发现同样品牌型号的轮胎在汽修厂的报价仅千余元，远低于4S店的2400元，“中间的差价就是利润，我怕奔驰方面不愿让出已经拿到手的利润。”他表示。

对于报销换胎费用的诉求，山东省消费者协会家用汽车投诉专业指导委员会委员尹训银认为合情合理，他告诉经济导报记者，“召回说明承认产品有缺陷，缺陷产生的相关费用自然不能让消费者买单。建议车主保留好当时更换轮胎的发票，作为自己诉求的依据。”

经销商又是如何回应上述诉求的？经济导报记者以车主朋友的身份，拜访济南之星4S店，店内售后前台工作人员表示，他们店已经开始受理召回相关事宜了，“我们会通过电话、挂号信等方式，正式通知车主，还请没接到通知的车主耐心等待，接到通知后再商讨其他事宜。”

随后，经济导报记者亮明身份，希望求证上文中官先生的一些说法，但工作人员以公司规定为由，回绝了经济导报记者的采访要求。

据了解，奔驰方面报备的召回计划是有先后顺序的，官先生这批车需要到今年10月份才能开始落实，“最近我注意到车后胎又有点鼓了，希望它能坚持到召回政策落实，至少撑到10月吧！”他说。



E 延伸阅读

## 发现轮胎“鼓包”可多渠道维权

5月27日，梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司、北京奔驰汽车有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》和《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》的要求，向国家市场监督管理总局备案了召回计划。将自2019年10月25日起，召回2016年4月20日至2019年5月4日生产的装配了19寸轮胎的进口和国产E级汽车，共计44900辆。

本次召回范围内车辆的轮胎在行驶过程中受到较大外力冲击时，会产生鼓包或由于破损导致轮胎失压，考虑到车辆标配了低压续跑轮胎，上述情况在某些极端条件下存在安全隐患。梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公

司、北京奔驰汽车有限公司将为召回范围内的车辆免费更换改进后的前、后轮胎，以消除安全隐患。

梅赛德斯-奔驰授权服务中心将通过挂号信、短信等方式通知有关用户此次召回事宜。用户可以通过座机或手机拨打服务热线：400-818-1188(服务时间为周一至周五，全天24小时)进行咨询。用户也可登录国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心网站(www.dpac.gov.cn)以及关注微信公众号(SAMRDPAC)了解更多信息。此外，也可拨打国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心热线电话：010-59799616，反映召回活动实施过程中的问题或提交缺陷线索。(市监总局)

经济导报 公益广告

留下你的欢笑与脚印  
垃圾请带走

海洋垃圾一部分停留在海滩上，一部分可漂浮在海面或沉入海底，影响海洋景观，威胁航行安全，并对海洋生态系统的健康产生影响。从源头上减少海洋垃圾的数量，有助于降低海洋垃圾对海洋生态环境产生的影响。

提升素质 文明出游