

卖嘴皮卖架子难免卖出破绽;坑订金坑维修最终坑已坑人,消委提醒——

慎防车市“坑连坑” 睁大眼睛“开大灯”

汽车消费投诉大幅增长

3·15国际消费者权益日,省工商局发布《2014年消费维权分析报告》。“商品类投诉居前十位的商品”中,交通工具投诉量位列第二,达到1086件。其中,汽车类投诉量高达470件,同比增长逾30%。

汽车消费投诉主要是哪些问题?为什么会产生这些问题?哪些品牌汽车被投诉得多?如何避免汽车消费陷阱?记者就此展开了采访。

■本报记者 周月光

省工商局《2014年消费维权分析报告》显示:相对于2013年来说,2014年,我省交通工具类投诉明显增长,主要原因是汽车消费投诉大幅增加。交通工具类投诉中,18.54%是关于汽车售后方面的投诉,28.32%是关于汽车合同方面的投诉。消费投诉主要集中在强制搭售、屡修不好、虚假宣传、误导消费、不退订金等方面。

针对汽车消费维权问题,省消费者委员会办公室专门做过一次小范围的问卷调查。结果显示,消费者反映汽车经销商在销售与售后服务中存在诸多问题。

调查数据显示,37%消费者遭遇过大或虚假宣传;71%的消费者认为购

车合同不公平;44%的消费者反映汽车在包修范围内维修时,经销商仍然找理由收费;33%的消费者反映汽车维修时,经销商提供非原厂零部件充当原厂件销售;50%的消费者反映遭遇过维修商将不该换的零配件更换;60%的消费者认为,维修商常夸大汽车故障导致消费者花“冤枉钱”。

汽车消费为何投诉多?

省消费者委员会办公室主任陈夏宇分析称,近年来,随着经济发展和百姓收入增加,汽车销量逐年攀升,引发消费投诉呈递增趋势。具体而言,主要有三个方面原因:

信息不对称。汽车作为机械产品,专业技术性强,大部分消费者对汽车不够了解。一些汽车经销商就利用消费者的这种弱点,在拟订合同时,故意不写义务与责任界定等基本条款,规避自身的责任和风险。而消费者在签订购车合同时,往往因为合同过长而缺乏耐心去认真阅读,且对合同规定的内容缺乏充分、正确的指导,难以作出准确的判断,造成购销双方义务与责任不对等。

虚假承诺多。当前的国内汽车行业,生产、销售、售后常常脱节。经销商几乎把厂家的销售利润全“让给”消费者。其主要收益来自于厂家按销量给予的年终返利、奖励及新车销售的装饰、美容、保险等相应的销售环节的服务,造成部分经销商“掠夺性”销售,把服务承诺当作增加销售的策略,往往提高服务承诺、扩大服务范围,而实际上有些承诺根本做不到,造成消费者对售后服务不满。

“鉴定难,举证难”。为规范汽车销售与售后服务,国家专门出台了汽车“三包”规定,消费者的维权意识也随之增强。但在现实中,“三包”规定往往很难落实。像我省目前就没有专门的汽车质量鉴定机构,一旦发生纠纷,消费者与经销商常各执一词,导致消费者的投诉不能得到及时解决。

如何避免汽车消费陷阱?

汽车属于大件消费品,少则几万元,多则几十万元、上百万元。如何进行有

效维权?省12315中心提醒,消费者应当在三个方面提高警惕:

签订汽车定金合同 谨防责任不对等

案例 桑先生交9100元订购一辆价值14万元的家用轿车。协议签订了3个月,商家都没有车提,而且也没有告诉他什么时候可以提车,只注明交付定金后,不买车“定金恕不退还”。桑先生认为不合理,要求退款遭拒。

12315提醒 本案合同涉嫌霸王条款。商家单方面设置不平等条款,只强调消费者未按合同约定交纳车款的违约责任,而没有明确销售商未按时提交车辆的日期以及违约责任。消费者交付定金之前,要了解相关信息,就车辆配置、价格、款项的支付、车辆的交付、登记、违约责任等双方的权利和义务,与经销商在合同中予以明确约定,并保留好发票、购车合同等,便于日后维权。

案例 朱先生在南海大道某4S店维修后刹车。维修过程中,4S店维修人员未经商议,私自将车的其他零部件拆了,并产生了维修费用。朱先生认为被坑,与商家就维修费用产生纠纷。

12315提醒 4S店未与消费者沟通,擅自作主为消费者更换了其认为必须更换的零部件,看似“想消费者之所想”,但却可能造成“小毛病大修理”,侵犯了消费者的知情权和选择权。建议消费者在修车前,应先与修理厂确认要修理的项目,没必要的项目坚决不做;在修车过程中,人要到场查看。此外,一定要索要汽车维修施工单,仔细核对各个维修项目及价款,学会看维修结算单。同时要索要相关票据,以便于出现纠纷后维权。

买车前做功课 防止商家做手脚

案例 魏先生在三亚某汽车服务有限公司购买一辆一汽马自达的汽车。购

车多天后,他发现厂家在他购车期间有促销活动——购买“马自达”品牌的车都赠送1000元油卡及980元交强险。但他购车时,商家却没有说明。他随后索要油卡也遭到商家拒绝。

12315提醒 《合同法》第107条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”商家不告诉消费者生产厂家赠送1000元油卡及980元交强险,侵犯了魏先生的知情权和处分权。汽车消费属于家庭中的一项重大开支。现在网络检索十分方便,消费者购买汽车前,一定要做足功课,了解计划购买车辆的相关情况,选择好品牌和正规的经销商,并多了解车市行情、促销情况,防止经销商做手脚。

2014年度海南12315统计汽车4S店被诉情况表

排名	被诉方	1	2	3	4	5	6
被诉数量	东风日产	48	北京现代	18	上海大众	12	嘉华丰田
主要被诉内容	轮胎开裂、发动机问题、档位问题、不退押金	虚假宣传、发动机问题、档位问题、不退押金	空调、订金退还、汽车养护	拒绝三包、强制搭售	押金退还、汽车维护、喇叭、发动机漏油	轮胎问题、订金退还	拒绝三包、越修越坏

制表/陈海冰

3月新车密集上市
《汽车周刊》继续带您看车

春节后,各大汽车企业又开启了2015年新一轮的产品投放计划,仅3月份就有多达14款新车陆续投放市场,继上周介绍了7款新车后,本周,我们继续带您“逛车市”。

北京现代第九代索纳塔:北京现代第九代索纳塔此前已在2014年广州车展中发布,作为“D+S”战略车型,第九代索纳塔不仅在外形上采用流体2.0设计,同时还搭载“1.6T+7DCT”全新动力组合的使用,新车的百公里综合油耗6.9L。

雷诺Kadjar:继科雷傲和Captur之后,雷诺SUV家族将再添一员猛将,全新SUV车型Kadjar将在3月份开幕的日内瓦车展正式上市。据了解,该车是基于雷诺-日产联盟CMF-C/D平台打造的一款全新紧凑型SUV,同时其也是东风雷诺首款国产车的全球车型。

一汽大众新速腾:此前一汽大众新款速腾已正式亮相,新车将换搭大众全新EA211发动机。除在动力参数上相比现款车型有明显提升外,1.4T高功率版本5.9L的百公里油耗使得新产品在燃油经济性上也有了一定优化。据了解,该车还将成为一汽大众首款采用全新尾部标识的车型。

广汽本田缤智1.5L:其实早在去年10月,广汽本田旗下首款紧凑型SUV缤智1.8L便已上市。时隔5个月后,缤智1.5L车型也将迎来上市。相比于1.8L车型,新车不仅价格更低,而且在燃油经济性方面的表现也更加出色。(据华商报)

“今天,我是玛莎拉蒂新娘”
海口一对夫妇喜获
免费玛莎拉蒂婚车



本报海口3月16日讯(记者周月光)昨天下午,4辆玛莎拉蒂婚车,驶到海口新娘甘小青家门口(见上图,周月光摄),引来亲朋好友一片惊叹:租这么好的车子,而且是4辆,得花多少钱啊?

新娘甘小青婚礼用的玛莎拉蒂车型及价值分别是总裁V6(价值142万元)、总裁V8(价值267万元)、GT(价值248万元)、吉博力(129万元),四款车总价值达到786万元。不过,这4辆车虽然价值很高,但新郎和新娘没花一分钱,完全是免费享用。

新浪毛俊说,他们之前计划3月15日结婚,2月初就到处打听租车行情。有位朋友告诉他们,第12届海南国际汽车展将于3月举行,举办方为扩大影响,开展“寻找我的玛莎拉蒂新娘”活动,幸运者将免费使用多辆玛莎拉蒂作婚车。抱着将信将疑的心理,毛俊和甘小青通过第12届海南国际汽车展微信“车圈”报名了,并最终成为网络投票数最高的幸运者。

海南共和国际汽车服务有限公司有关负责人介绍称,通过本次活动,毛俊、甘小青夫妇,除了可免费享用海口惠通嘉华玛莎拉蒂授权经销商赞助的玛莎拉蒂婚车车队外,还获得了车展组委会提供的2015年第12届海南国际汽车展览会门票两张。

据悉,第一辆玛莎拉蒂诞生于1926年,作为跑车,当年就摘得Targa Florio大赛桂冠,跻身世界名车之列。此后,玛莎拉蒂一发不可收,成为政要富商争相乘坐的豪车。

版面联系

原中倩 13907683226

周月光 18876677703

林莉莉 13876006886

北京现代新春特卖

最低6.29万元,最高钜惠4万元

(指导价16.69万元—22.59万元),全系直降2万元。

新途胜特价款12.98万元(指导价16.98万元—24.18万元),全系直降4万元。

悦动特价款7.98万元(指导价9.98万元—14.68万元),全系直降2万元。

朗动特价款9.58万元(指导价10.58万元—16.38万元),全系直降1万元。

名图特价款11.98万元起(指导价12.98万元—19.78万元),全系直降1万元。

第八代索纳塔特价款14.69万元

新火热销售中!

第九代索纳塔3月20日隆重上市,预订有礼!



2015第12届海南国际汽车展览会

Hainan International Automotive Exhibition

3月26日-29日 海南国际会展中心(西海岸)

春季车展,厚惠有期

- 上海大众新朗逸:最高优惠12000元;
- 上海大众新帕萨特:优惠10000元现金;
- 东风标致308:优惠30000元;
- 凯迪拉克ATS:超低首付8.6万,0利息;
- 凯迪拉克XTS:现金最高优惠3万,送万元礼包;
- 雪佛兰科帕奇:最高优惠4万;
- 雪佛兰科鲁兹经典:最高优惠2万;

AUTO HAINAN 2015

2015海南车展

MAZERATI

玛莎拉蒂

乔治·巴顿

MCLAREN MERCEDES

迈凯轮

飞驰商务车

SPEED AUTOMOBILE

雪佛兰科帕奇

凯迪拉克ATSL

凯迪拉克XTS

东风标致308

大众新朗逸

大众新帕萨特

大众新帕萨特