

销量不断增长的同时,购车与后续服务等投诉持续攀升

车·热点

海南车市 痛并快乐着

■ 本报记者 单憬岗

随着生活水平的不断提升,汽车已经走进了海南众多寻常百姓家。记者近日从有关方面获悉,海南汽车销量不断提升的同时,购车与后续服务等方面的投诉也在持续攀升。“痛并快乐着”,是目前海南车市的真实现状。

近年来,海南汽车消费投诉主要集中在哪些领域? 消费者应该如何规避风险,保护自身权益? 海南日报记者近日就此进行了采访。

省交警总队  
统计数据显

2016年,我省汽车保有量为**967471**辆

与2015年底相比增加了**129304**辆  
增长**15.43%**  
高于全国平均水平(**11.37%**)

我省消费者投诉的  
汽车及零部件四大问题

1

销售过程中承诺消费者退还的订金、特殊条件的优惠金、赠送的汽车内饰贴膜、提供的保养保修服务等未按约定提供

2

预先交付的购车定金,因消费者不再购车,商家不退付

3

对于紧俏车型,消费者提车时,商家临时加价、强制要求购买保险

4

售后服务维修点在消费者报修之后,以诸多理由拖延推诿

制图/孙发强



### A 去年海南车市“火爆”

“去年的海南车市,用两个字说就是‘火爆’。”省汽车行业协会会长陈川志接受记者采访时表示。

省汽车行业协会提供的数据显示,去年,我省汽车销量超14万台,同比增长17%。

省汽车行业协会秘书长段卫宾预测,今年,海南车市将延续去年的火爆形势,继续保持向上态势,预计增长或将超过10%。

段卫宾表示,目前,国产品牌汽车已经实现了从量到质的跨越,许多

自主品牌车型在工艺上精益求精,价格、配置方面开始可以和合资、进口品牌同场竞技。“国产自主品牌尤其是比亚迪、北汽等在新能源汽车上有不少新突破,弯道超车成果颇丰。”

### B 汽车投诉集中在四大方面

近年来,我省汽车市场规模不断扩大的同时,消费者对汽车及汽车零部件的投诉也成为消费争议热点。

我省工商管理部门和消费者权益保护委员会提供的资料显示:2016年,我省工商12315消费维权热线共受理交通工具类投诉共计1870件,位居商品类投诉榜第一。我省交通工具类投诉内容主要集中在汽车及零部件

上,共有1166件,占整个交通工具类投诉的62.35%。消费者反映的问题主要有以下四大方面:

一是销售过程中承诺消费者退还的订金、特殊条件的优惠金、赠送的汽车内饰贴膜、提供的保养保修服务等都未及按照约定提供;

二是预先交付的购车定金,因消费者种种原因不再购车,商家不退付

定金;

三是对于紧俏车型,消费者提车时,商家临时加价、强制要求购买保险;

四是售后服务维修点在消费者报修之后,以诸多理由拖延、推诿,不按照汽车“三包”规定为消费者进行保修服务,不履行“三包”维修义务等。

### C 树立正确购车消费观念

“冲动消费是导致购车纠纷发生的重要原因。”段卫宾说,购车时,消费者不仅要依法维护自身的合法权益,更应树立正确的消费观念。在选购车辆时应注意性价比,走出“配置越多、售价越低的车性价比就越高”等认识误区。

专家表示,消费者购车时,首先要考虑安全配置、油耗、维修成本等因素,其次才是挑选车辆的其他辅助装置。购车之前,要多走、多看、多比较。正式签约购车时,要认真仔细阅读相应的合同条款,特别是涉及定金支付、尾款支付、提车时间等容易产生纠纷的问题。

购车时,遇到较为明显的问题,通过消协出面调解,销售商或厂家一般较为配合;如遇到较为复杂的问题,涉及费用较高时,国家又没有明确的法律规定,处理就会较为棘手,专家建议消费者通过法律手段来解决。

专家提醒,消费者在购车后要认真阅读使用说明书,按时按规定保养维护,维修过程中注意掌握汽车的维修状况,索取并保存好全部检查、验车、维修记录和结算账单。在保修期内免费更换的零部件,应要求维修企业在维修单上注明更换零件的原因,对汽车质量、性能是否产生不利影响等。这样也有利于避免消费者吃哑巴亏。

## 购车前,看清各种促销优惠

目前,许多汽车经销商经常推出各种购车促销优惠,消费者稍不注意就可能被商家忽悠。专家提醒,购车前,应注意以下几点:

一是签订购车合同时,注意“定金”和“订金”一字之差的问题。“定

金”是规范的法律用语,具有担保之意,如果卖方没有按照合同履行,则应当承担双倍返还“定金”的责任;如果买方不履行合同,卖方有权不退还“定金”。而对“订金”,法律没有明确规定。

二是谨慎支付“诚意金”。消费者支付了购车订金后,有些销售员为了完成销售额,抓住消费者急于提车的心理,可能会私下与消费者沟通,如果消费者支付300—500元不等的“诚意金”,

可以向公司申请这样那样的优惠并称能尽快提到车。其实,所谓的“诚意金”并不具合同效力及受法律保护,无论消费者是否成功购买车辆,到时在返还或抵车款的时候常会遇到很多问题。

三是有些车商强制要求消费者购买车险才能享受车价的优惠。现在大部分汽车经销商都提供车险销售服务,消费者可以选择在汽车经销商处购买,也可以选择在其他地方购买车险。但有些车商强制要求消费者购买车险才能享受车价的优惠,则

违反了反不正当竞争法,遇到这种情况,消费者可以拨打12345热线举报。

四是提车时要仔细进行验收。交车时应针对购车合同签订的内容以及交接表所列内容进行逐项检查,是否返修车、库存车,确定里程表公里数、发动机号码、汽车代码(车架号)、车辆生产日期,察看汽车外观、配件和内饰装潢等各项配置功能是否相符,尤其是车辆重要部件的性能,谨防新车出现问题。交车时,购车者除拿到钥匙及备用钥匙和汽车外,

还应该汽车销售发票、车辆合格证、保修卡和保修手册、随车工具及附件清单、车辆移动证,以及车辆的产品使用书和产品说明书、保险单等,进口车还应有海关进口证明和商品检验单。

(新华)

### 车·窍门

## 车险理赔有技巧

汽车消费如今已是“寻常百姓”事了,但“投保容易理赔难”给一些消费者带来了困扰。日前,专家提醒消费者,车险理赔有技巧,事先多储备一些相关知识,理赔时就会顺畅和轻松很多。

首先,事故发生及时报案。如果不及时报案,一旦造成损失无法确定或有扩大损失等情形,保险公司一般不轻易承担赔偿责任。报案时,应与保险公司确定并记录索赔时应提供的相关证明或单据,包括事故双方当事人驾驶证、有效身份证、事故车辆行驶证、机动车交通事故责任协议书、事故车辆保险单及车辆损失等证明文件。

其次,定损后再修理。有些车主认为车辆有碰撞,只要投保了就可以得到保险公司的赔偿,在碰撞后便急于驾车赶往修理厂,这是错误的,一般都要等定损员查勘现场并出示定损单据后再离开现场。如果消费者擅自采

用先修车后定损,保险公司就有可能因缺乏事故查勘定损过程,而做出不利于消费者权益维护的行为。

第三,投保、理赔勿忘细节。针对不少车主常因不熟悉理赔办理流程而惹麻烦的情形,专家指出,交通事故保险理赔流程一般可分为报案、查勘、定损与核价、递交单证等四个主要部分。专家提醒,此外,车主还应该了解一些投保、理赔细节问题:一是保险理赔尽量由本人办理,如确需委托代理人代办,尽量不要将身份证原件交付他人,并密切关注汽车修理的全过程,确保修理质量;二是因涉水行驶或发动机进水后启动导致的发动机损坏是不属于车损险赔偿范围内的,消费者可以通过投保“发动机涉水损失险”来获得相应赔偿;三是随着车辆维修成本和人员伤残赔偿标准的不断提高,低保额一般难以满足赔偿需求,建议消费者购买保额为30万元以上的商业第三者责任保险。

(经济参考报)



Rimac新款概念车

丹麦Zenvo新款TS1 GT汽车

## 日内瓦车展 新概念车亮相

日内瓦车展是每年最早开幕的欧洲车展,也是全球五大车展之一,在汽车领域被认为是重要的“风向标”。今年的日内瓦车展近期开幕,超过180家厂商携大约900款车辆参展,其中全球首发新车83款。

(文/图 新华网)

### 车·资讯

## 奔腾X40型动上市 售价区间为6.68—10.18万元

3月9日,奔腾X40正式在全国上市。

奔腾X40是奔腾品牌的第二款城市SUV车型,拥有宽敞的空间、强劲的动力和卓越的性能。奔腾X40共推出9款配置车型,最低售价6.68万元,售价区间为6.68—10.18万元。

作为一款大尺寸互联SUV,奔腾X40为用户提供了更加舒适的驾乘空间,在安全、操控、品质等诸多方面都具有良好表现。奔腾X40采用加强型3H结构车身,配备BOSCH第九代ESP系统,4GB系列高性能发动机匹配爱信全新第三代六速手自一体变速箱,1.6L黄金排量兼顾高动力性及经济性,让驾驶者拥有自由驰骋的良好体验。

奔腾X40的内饰设计简约,富有科技感,简洁的中控设计搭配丰富的科技配置,彰显了时尚魅力;分层式设计的仪表台,有效提升了车内的立体感;8英寸彩色触摸显示屏带来非凡的视觉体验。

在互联智能时代,汽车不仅要满足消费者的出行需求,还要成为移动互联、社交互动的平台。奔腾X40是奔腾品牌全系第一款搭载D-Life全语音智能互联系统的车型。D-Life系统是奔腾X40随车携带的智能终端,可灵活定制各类在线应用,如导航、音乐、电台、新闻、天气、社交等,让驾乘者的用车生活更加安全、便捷、时尚。

据介绍,D-Life全语音智能互联系统采用全语音控制,在实时精准搜索和模糊搜索等方面都能取得令人满意的结果。此外,D-Life系统还具备社交功能,使用者之间可以根据自己的兴趣爱好构建不同的社交圈,方便快捷地互联互通。

### 车·锦囊

## 车辆养护不当反伤车

很多消费者购车初期会对汽车过度保护。汽车专业人士表示,现在很多车主对汽车的养护过于盲目,养护汽车要科学。

#### 误区一:长期不用车

卢小姐刚当上车主,但是她经常将车停在停车场上,偶尔才会开出去。卢小姐认为用车成本太高,不需要用车的时候就不开出去,能走路就走路。

维修师傅表示,汽车长时间不开,或是极少启动,对汽车反而不好。汽车是需要磨合的。长期不用车,发动机与变速箱等传动机件表面会因经常处于与空气直接接触的状态而生锈。

因此,维修师傅建议车主,一定要常开动自己的车,切忌将车珍藏起来。

#### 误区二:盲目更换进口轮胎

陈先生在买新车的时候,销售员给他推荐了一款进口轮胎,陈先生为此将自己新车的原装轮胎换成了原装进口轮胎,但是在使用不到一个月后,四条轮胎分别出现鼓包以及内侧面破裂等现象。

对于车主盲目更换进口轮胎,有维修师傅就表示,不是任何车型都适合安装进口轮胎的,建议车主不要花大价钱去安装一款并不实用的产品。原车的轮胎也是经过厂家试验过的,车主们可以放心使用。

#### 误区三:设备随意增加

翟先生买的是入门级的车型。他在提车后,为汽车加装了一体机以及低音炮、尾翼等诸多设备。但在使用不到三个月后,他发现汽车打不着火,原来是多装的低音炮让电池耗尽。

维修师傅表示,现在很多车主都喜欢往自己的车里加装不同的设备。然而加装设备或会影响到汽车性能及操纵。

(广日)

广告联系

林明岳 15109805678