



3·15 国际消费者权益日特别报道

嘉兴汽车消费投诉大调查

章鸣泽 徐方/文

2017 嘉兴春季车展将于今天开幕,广大消费者们势必又将开启一波“买买买”。那么,近两年嘉兴市汽车消费投诉情况如何?主要集中在哪些领域?又呈现出怎样的特点?从产品质量到售后服务再到合同争议,消费者应该如何规避风险,保护自身权益呢?本刊特别推出嘉兴汽车消费投诉大调查,就大家关心的问题,一一解答。



该版图片来源于网络

消费投诉逐年上升

据嘉兴市消保委数据显示,2016年,消保委接到交通工具类投诉共830件,较去年同期增加170件,上升25.76%,占商品类投诉总量的13.38%。从数据来看,此类投诉已连续三年占据商品类投诉量前五,且投诉量逐年递增。这与嘉兴市家用汽车购买量逐年增加,《汽车三包法》的推出,汽车销售行业管理粗放等原因是分不开的。“这类投诉主要表现为以下三大问题。一是强制消费,表现在强制搭售保险,强制代理挂牌、加价销售、隐瞒真实信息压证卖车等方面,消费者对汽车销售过程中的不正当营销方式反映强烈。二

是合同违约退车问题,主要集中在购车签订书面合同混用定金和订金造成双方权利不对等,或是出现违约情况以各种理由搪塞拒不退款退车等问题。三是汽车质量问题,表现在双方就维修方法、保修期限等问题产生争议。”嘉兴市消保委发言人苗成芳介绍道。

我们在调查过程中也发现,大多数消费者在拟定购车合同这个环节都表现的比较粗心。比如说对于经销商提供的订车合同上,汽车经销商对于未来不可预见的“延误交车”一般是不承担责任的。在不可抗力的自然灾害下、因厂家计划调整、

运输等原因不能按时交车的情况下,经销商无需担负任何责任,消费者也没有索赔的权利。消费者购车时经常仅是问了下大概提车时间,未将提车具体时间写进合同,一旦发生交不了车的情况,消费者只能是“哑巴吃黄连”。加之厂家信息缺乏透明度,消费者根本无从知晓车辆订单的排序情况,以及对应车型的供应情况,完全由经销商的销售人员说了算,有时候经销商就借机人为制造紧张气氛,让消费者被迫加价,或者直接要求消费者加价提车。

维修保养问题突出

在走访嘉兴汽车商贸园的过程中,我们也发现广大消费者均对目前的4S店售后服务不甚满意。“我感觉经销商的售后都做的不咋滴。发动机异响、烧漏机油、轮胎鼓包、油漆等质量问题,我和我的朋友们大多都碰到过。车子出现问题很正常,关键要看经销商怎么妥善解决问题。在我们买车的时候,销售人员都会将车辆的优质售后服务作为介绍的重头戏向我们推荐。但是真正碰到什么问题了,经销商的态度就没那么好了。比方

说有时候工作人员无法对故障做出正面解释,还不承认故障存在的客观事实,多以人为造成或提出不必要检测为由规避责任。”在车城某4S店做保养的市民胡先生告诉我们。

“我碰到过维修保养价格不透明、配件只换不修、过度保养的问题,而我也并不是很懂车,对车辆的各方面性能都只懂个皮毛。到底换哪种配件好,大概多少价格比较合理,都不是很清楚。我感觉这里面的猫腻蛮多的。”市民王小姐表示。“还有

就是我这个车子,发生故障了送到店里修,车子距离保修期到期还有一点时间的,但是修了很久都没有修好,时间的拖延导致超过了免费保修的时限,最后只能我自掏腰包。”王小姐补充道。据嘉兴市消保委的数据显示,2016年发生的机动车修理维护服务投诉,共计166件。此类投诉产生的主要原因还是汽车行业管理不规范,从业者法律意识淡薄。

树立正确观念为佳

随着购车队伍的不断扩大,消费者不仅要依法维护自身的合法权益,同时更应树立正确的消费观念和消费方式。在选购车辆时看重性价比,走出配置越多、售价越低的车,性价比就越高这样的误区。首先要看安全配置、油耗、维修成本等,其次才是挑选车辆的其他辅助装置,购车之前仍需多走、多看、多比较。正式签约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。

另外,由于车辆是损耗物,如遇到较为明显的问题,通过消协出现调解,销售商或厂家一般较为配合,但如遇到较为复杂的问题,涉及费用较高时,国家没有明确的法律规定。因此在处理时就显得较为棘手,往往只能依照《消费者权益保护法》和《产品质量法》处理,且消协无权强制执行,只能建议消费者通过法律手段来解决。这就需要

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。在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。对更换的零件也要尽量带回,作为证据。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。