



核心报道

汽车三包

江苏省消协昨成立汽车专家委员会,在线解决消费纠纷 女车主“现场”投诉:大奔发抖

专家团成员

不仅要资深 还得无不良记录

专家委员会的第一批20名专家,有的来自高校相关专业的老师,有的来自汽车厂家和经销商。专家们也分别有各自擅长的领域,有的专家对整车检测、整车道路测试很在行,有的专家则侧重于发动机、汽车底盘等的检测和故障判断。专家委员会主任由南京市汽车行业协会副会长许迎光担任。据介绍,许迎光从事汽车相关行业已有43年。

专家委员会的专家聘任期为5年,除了要求很“资深”以外,还要具备良好的职业道德,必须没有不良记录。一些专家来自企业,怎样保证给出的“诊断结果”客观呢?委员会有一定的“避嫌”制度,专家们也得遵守工作纪律,要客观、公正地参与相关争议的处理和技术咨询,避免造成“不正当竞争”,更加不能与争议相关方有不正当的利益关系。如果专家违反了这些规定,出现不良记录的,就会被解聘。

第一起投诉

新买的奔驰会“抖动” 专家现场支招

在昨天的专家委员会成立大会上,江苏省消协现场拨通了一名投诉者的电话。这位张女士在国庆期间购买了一辆奔驰轿车,结果提车时,就发现在踩油门和松油门时,车辆有明显的抖动,会前后摇晃。她担心车辆存在安全隐患,要求退货。4S店表示,“退车要扣7万元,换车要扣3万元”,张女士表示,她接受不了这个方案。

现场几位专家根据张女士反映的情况,进行了分析。

南理工汽车工程系教授李守城表示,4S店应先找一辆同款车型,让消费者试一下,是否有同样的抖动感受,以确定是不是这辆新车存在问题。再提供中文版鉴定结果。江苏省消协秘书长童天武表示,这个投诉是专家委员会接手的第一起投诉,消协将跟进处理。如果4S店提供的鉴定结果无法让消费者满意,专家委员会将对车辆进行“诊断”。

常见纠纷

售后服务 被投诉得最多

汽车投诉到底有多少?从今年1月1日到现在,江苏省各级消费者协会受理消费者有关汽车方面的投诉已经累计3274件,占同期总投诉量的5.02%。在所有投诉中,有关汽车售后服务类投诉为1120件,占汽车投诉总量的34.21%,占比位居第一;紧随其后的是汽车合同类投诉,共939件,占总量的28.68%;而有关汽车质量类投诉,共有840件。

专家们认为,新汽车三包规定的执行,对消费者来说,是一个好事。消费者反映的很多问题,在新规定的帮助下,都能得到解决。比如维修问题,新规就明确规定,在汽车三包有效期内,因产品质量问题修理累计超35日,或因同一质量问题修理超5次的,由销售者负责更换。包括一些厂家用“缺配件”等说法来拖时间的做法,也是不被允许的。

新规

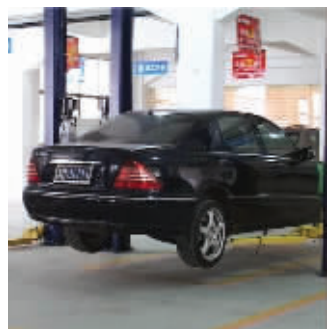
“不在我这里保养” 4S店一样要“三包”

新汽车三包规定执行后,“脱保”问题也将得到有效遏制。据了解,很多消费者反映,因为费用、路途等问题,他们一般会选择在汽车维修店做保养,不一定到4S店进行。但4S店却常以此为借口,表示保养不是在他们那儿做的,他们不会提供保修等服务,即所谓的“脱保”。

几位专家表示,这是原先业内的“霸王条款”,并不符合汽车三包规定。新汽车三包规定执行后,这种做法会被有效遏制。“车主应该找有资质的店进行保养,并保证操作和零配件合乎规定。”专家介绍,尽管一些保养中的不当操作可能会导致汽车出现一些问题,但只要是在保修期内,4S店就要给消费者提供“三包”服务,如果4S店认为消费者此前的维保存在问题导致了故障,举证也是由4S店来做,4S店并不能以“不在我这里保养”为由拒绝消费者的三包要求。

随着家庭汽车保有量的上升,汽车消费纠纷也越来越多。今年10月1日,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(俗称“汽车三包规定”)正式实施,给购买汽车的消费者维权提供了更多保障。为了更好地执行这项新规,江苏省消协组建了汽车消费争议专家委员会,昨天,这些专家正式“上岗”,并且在现场给一位消费者“支招”。

通讯员 张昊舒
现代快报记者 朱蓓



资料图片

FOTILE 方太

高端厨电领导者

热烈祝贺现代快报创刊14周年!



优惠生活扫一扫

WWW.FOTILE.COM

JESHING 金盛百货 南京·中央门店

商场地址: 南京市下关区建宁路2-2号

新浪微博: 金盛百货中央门店

电话: 51806600

公交线路: 1游110\13\15\22\25\32\33\45\56\64\66\69\73\76\130\136\157\159\318路\玉六\玉尊\南湖\南浦\南上\南漪

暖暖金盛情

购58元即享500元豪礼

凡在金盛百货中央门店购物满58元即可享受:

A: 摄影券: 全场5折, 再享受20%补贴优惠

B: 免费享受399元摄影套餐, 含:

1. 当天全套3人整体造型化妆设计

2. 赠送礼服2套/专业数码彩色照片多款

7寸3张照片/24寸精美海报一幅

活动时间: 10月26日-10月27日, 仅限中央门店



扫一扫 关注我们!



扫描微博 了解更多活动详情

22

盛放20年 让家更美好!

“金盛百货杯”企业篮球友谊联赛

“金盛百货杯”企业公益篮球联赛10月26日、27日全力开赛! 10支隊伍, 公开角逐, 用自己的力量为贫困视障老人献上自己的一份力量, 为爱加油, 您也可以!

现场 抽奖 精美小礼品来者即送!

10月26日、27日金盛百货中央门店停车场广场 邀您呐喊助威!



“紫藤花飘香, 你我相互帮”大型文艺汇演

金盛百货中央门店联合江浦社区举办“紫藤花飘香, 你我相互帮”志愿者大型文艺汇演活动, 弘扬中华美德, 一起来参加志愿活动。

一楼调整升级鞋包、珠宝“0”利润大促

贺现代快报创刊14周年

活动最终解释权归金盛百货中央门店所有

秋意·浓
Sale Autumn