

2014年我国汽车产销分别完成2372.29万辆和2349.19万辆,比上年增长7.3%和6.9%,总体呈现平稳增长态势,创全球历史新高,已连续六年蝉联全球第一。而另一方面,车辆总数持续上涨,随之暴露出的问题也越来越多。为此,现代快报联合汽车投诉网通过分析去年的投诉案例,归纳出最能代表去年汽车行业投诉的热门关键词,向消费者提供必要的购车参考。 现代快报记者 李宇欣

买车、用车投诉 十大关键词

1 欺诈销售

随着国内汽车消费者维权意识的进一步提升,在汽车投诉中涉嫌欺诈行为的投诉年年上升。2014年汽车投诉网共收到涉及欺诈行为的投诉共2133宗,比2013年增长了7.5%,比2012年增长了18.6%。

欺诈行为案例具有明显特征,主要分为:销售欺诈类,如售卖库存车、售卖减配车等;服务欺诈类,如保养时乱收费、私自增设保养项目等。售后欺诈类,如配件以次充好等,这些案例多为4S店“犯案”为主。

浙江的林先生投诉表示,自己在买车时和4S店商量好要订购一台最新款的雷诺科雷傲,当时4S店回答完全没有问题,并让林先生先付了定金。可林先生见到实车以后才知道是辆库存车,想要退款却被4S店拒绝。

山东的刘先生投诉,自己在购买长安铃木雨燕时就和4S店商定会有赠品,其中就有遥控钥匙这一项,但是因为当时没有上牌,所有赠品暂缓安装,当时说好下次再来装,可是下次刘先生再去的时候4S店便不承认有遥控钥匙这一项。

2 合格证去哪了

众所周知,消费者购买一辆汽车,必须等到上牌过户之后,这辆车的购买才算完成,车辆才能真正属于购买者。而在汽车销售领域,为获取资金而违规抵押合格证早已成为4S店的潜规则,一旦4S店因资金断裂无法赎回合格证,那么车主将面临新车无法上牌入户,成为黑车黑户的风险。

2014年汽车投诉网共接到242宗有关合格证的投诉,比2013年全年合格证投诉133宗上涨了81.95%,可见合格证问题越发严重。

为什么车主会拿不到合格证呢?重要原因是合格证被经销商拿去银行抵押了,只能等经销商将此批车贷的银行款项还上才能把合格证拿出来,通过向银行抵押合格证贷款是目前汽车经销商融资的通行做法。

最好的办法是消费者在购车之前便做好预防工作,先询问汽车与合格证能否同时提取,若不能,最好先不要提车。如非要提车不可,那消费者就要与经销商签订书面承诺书,约定拿取合格证时间,明确消费者和经销商的责任归属。

3 减配

随着汽车价格的不断下压,国内汽车厂商的各种小花招也如雨后天春笋般层出不穷,小到安全和舒适配置的缩水,大到底盘、发动机和变速箱的偷梁换柱,为了能够最大限度地节约成本,获得盈利,这些伎俩似乎早已成为行业内的“潜规则”。

2014年在105宗关于“减配”的投诉中,自主品牌有36宗,德系品牌有16宗,日系品牌有16宗,美系品牌有15宗,韩系品牌有6宗,法系品牌有3宗。最意外的是进口品牌“减配”也有13宗,这13宗全部是投诉4S店存在私自减配行为的。

目前,厂家更换配置的原因多有三种,一是恶性价格战导致厂商被迫减配压缩成本,这种“减配”一般都是隐性的;二是随着国内技术的日趋成熟,国产配件取代了进口配件,生产成本与使用成本都会下降,这种一般出现在进口车国产化过程中;三是在实际使用过程中,一些配置并不适合中国路况,为了与整车更好地匹配从而更换配置。

4 乱收费

由于监管不到位,4S店乱收费的行为越来越普遍,经销商往往会耍许多小手段,来谋取不义之财。其中比较常见的有加价提车、收取出库费、收取PDI检测费、办理车辆临时行驶证费、安装费等。

2014年就有很多车主遭受到4S店收取PDI检测费,就如来自上海的汪女士投诉称,自己在当年8月中旬提车时,销售告诉汪女士需要收取PDI检测费2165元,并且解释收取这费用是缴给国家的,与4S店没关系。

PDI检测本应是汽车生产企业和经销企业应该履行的义务和责任。根据“汽车三包”政策,消费者只需要根据正规的购买汽车发票以及三包凭证,就可以享受“三包”,完全不需要支付这笔费用。

5 按揭陷阱

贷款购车增多,问题也就随之而来。许多时候,经销商为使自身利益最大化,往往以“免息贷款”和“捆绑销售”为噱头,从而使消费者进入其布置好的陷阱,让消费者苦不堪言,到头来优惠不成反被宰。

2014年在145宗按揭投诉中,投诉贷款手续费过高的有近三成,投诉4S店在贷款过程中有意欺瞒或隐瞒某些条款的有近三成,投诉在贷款过程中4S店收取莫须有费用的也有近三成。

许多车主在投诉中说到,贷款购车不仅有高额的利息,还有杂七杂八的手续费,像金融服务费、公证抵押金、续保押金。此外,还必须在4S店内强制性缴纳高额挂牌费和全险,这种种费用就像一个无底洞。

6 发动机

2014年有关发动机投诉的,4014宗投诉中,投诉发动机异响的有1543宗,占比38.3%;投诉发动机怠速不稳的有818宗,占比20.42%;投诉发动机油耗增高的有489宗,占比12.21%;投诉发动机启动困难的有569宗,占比14.21%;投诉发动机出现渗漏的有595宗,占比14.86%。

作为汽车的核心部件,发动机异响标志发动机某一机构的技术状态已发生变化,主要原因是零件磨损过甚或装配、调整不当。发动机的异响,意味着汽车发动机出现问题,会威胁到汽车的安全性和车上人员的安全,要引起足够的重视。

除了异响外,有的车还出现发动机漏油,南京高淳的彭先生就投诉称,自己购买的天津一汽威志V2才行驶3000公里就开始渗油,维修多次无济于事,只能向媒体求助。

发动机渗漏现象大部分属于一般故障和轻微故障,少数属于严重故障和致命故障,有些渗漏故障如不及时消除,很有可能愈加严重,直接影响整车性能,因此亟待尽快解决。

7 变速箱

根据汽车投诉网统计,2014年收到投诉变速箱异响问题的有1134宗,占有变速箱投诉近四成;投诉换挡困难的有798宗,投诉跳档的有387宗,投诉变速箱渗漏的有387宗,投诉变速箱发热的有296宗。

2014年5月,李女士在汽车投诉网上发表投诉称,购买的本田飞度变速箱异响特别严重,在匀速行驶转速在500转左右时比较明显,倒车和起步也会产生异响、抖动。开去4S店做检查,但是测不出任何问题,这事不了了之。

由于异响一般情况下不会对车辆造成可以眼见的损伤,而且可能造成异响的原因有很多种,一些厂商因为技术能力有限或者采取能拖就拖的态度,所以关于异响的问题解决起来也比较困难,再加上没有相关的检测标准,导致车主维权更是难上加难。

而变速箱如果出现故障,首先表现出来的问题则很有可能便是异响,所以异响至今为止是投诉变速箱的主要问题。

8 配件需等

随着汽车的不断增多,汽车零配件的需求量也在不断加大。因技术限制,目前一些自主品牌使用的汽车零部件许多还是从国外进口,所以车主在维修车辆时,经常为了等待一个配件而几个月无法用车。而进口品牌则因为政策原因,零配件只能从国外引进,等待零配件这一情况更为严重。

据汽车投诉网统计,2014年全年共收到在维修时需等待配件的投诉为343宗,其中自主品牌有161宗;合资品牌为166宗;进口品牌为16宗。

长时间的等待,不仅浪费车主时间,而且严重影响车主的日常用车,给车主造成极大不便。

“汽车三包”中有相关的明文规定,修理超过5日应提供备用用车,同时要给予消费者合理的交通费用补偿,在整车“三包”期内,因质量问题修理时间累计不得超过35日;超过35日或同一质量问题累计修理超过5次,消费者可凭“三包”凭证、修理记录、购车发票,由销售商负责更换同品牌同型号整车。



漫画 俞晓翔

9 自燃

汽车自燃,轻则财产损失,重则车毁人亡,所以车主对汽车自燃也是谈虎色变。汽车投诉网2014年共接到自燃投诉79宗,虽然宗数不多,但足以能够引起车主对自燃的重视。

在这些投诉中,大部分案例都有消防认定书,并且消防认定书基本均为“不排除车身电气线路故障所引发”,换言之也就是车身线路故障是造成自燃的主要原因之一,所以汽车发生自燃,企业应该第一时间出面查明原因。

某车主的长安铃木雨燕2014年10月1日出现发动机抖动,加不了油,接着发动机故障灯闪烁并熄火,靠边停车后,右侧发动机机舱冒出大量黑烟。这宗案例车主提供了相关的消防认定书,但厂家却拒绝赔偿,理由是车辆进行过加装。

10 车内异味

中消协发布的2014年乘用车车内空气挥发性有机物(VOCs)专项调查报告显示,在参与抽样调查的51辆家用小汽车中,有20辆车高于该标准限值要求,占比39.2%。

挥发性有机物(VOCs)是指熔点低于室温而沸点在50℃-260℃之间的挥发性有机化合物的总称,包含多种已知对人体有害的致癌物,如苯、甲苯、甲醛、乙醛等。

究其原因,首先,改善车内环境,车企必须进行生产工艺改造和技术升级及使用环保材料,这样必然会增加生产成本。另外,新车出厂后,一般要等有毒有害物质释放一段时间才能销售,这样不仅占用更多库房,也将减缓资金回流速度,很多新车从生产线直接就到消费者手里。

上海大众汽车 SHANGHAI VOLKSWAGEN

全新明锐 优雅前行 由0启程
2年0利率 优惠方案实施中
全系车型 限时现金直降15000元

1.4T 车型额外可享3000元 国家节能惠民补贴

10.98万元起

全新明锐 专属金融方案,购车0负担,优雅前行0距离
无论走到哪里,都能以轻松姿态,从0起步,即日起至3月31日,购全新明锐,全系车型最高优惠15000元,更享有金融贷款政策,只需首付不低于30%,即能享受1年/2年0利率,3年低利率,让您前行一路无忧,轻松实现梦想,1.4T车型额外可享3000元国家节能惠民补贴。还有更多惊喜巨惠,敬请详洽当地经销商,全新明锐,前行,只为更好。

Octavia全新明锐 前行 只为更好

江苏冠城 025-51887888 常州广汽 0512-89050888 苏州广汽 0512-69900009 张家港青禾 0512-58798058 江阴吉达 0510-80626677 太仓裕群 0513-66695888
南京宝捷龙 025-52631116 常州通达 0516-83311666 苏州华美都 0512-85692000 常熟通达 0512-52302266 宜兴上通 0510-80781111 太仓裕群 0523-80808888
江苏冠城 025-85436998 常州伊泰 0516-66887777 苏州宝泰 0512-63092222 吴江裕泰 0512-63092222 苏州康日 0512-65020800 常熟通达 0523-87986789
南京坤龙 025-52601111 常州永宇 0517-83728888 太仓明达 400-111-7288 太仓明达 0510-85410222 南通恒升众达 0513-81019999 苏州通达 0514-87566000
常州外汽永通 0519-86667755 连云港耀耀 0518-83367111 太仓通达 0510-83251666 太仓通达 0513-82336622 苏州通达 0513-82336622 苏州通达 0513-82336622 苏州通达 0513-82336622
常州外汽永升 0519-85108282 宿迁上吉 0527-84365800 常州众达 0523-84080008 太仓众达 0513-80819999 海安众达 0513-80819999 海安众达 0513-80819999 海安众达 0513-80819999 海安众达 0513-80819999

智升级,抢新礼
比亚迪全新3系集智升级,最高可享万元豪礼

比亚迪全新3系车型焕新上市,最高可享万元豪礼

全新动力 全新配置 全新外观设计 升迁至高豪华大礼

比亚迪3系车型焕新上市,搭载全新动力,全新配置,全新内饰,最高可享万元豪礼。买比亚迪3系,抢新礼,最高可享万元豪礼。

新春新礼 比亚迪全新3系集智升级

最高18项集智升级,产品力跃上新台阶

全新F3节能版		全新L3节能版	
车型	售价(万元)	车型	售价(万元)
1.5L MT 舒适型	5.39	1.5L MT 舒适型	5.69
1.5L MT 尊贵型	5.69	1.5L MT 尊贵型	6.49
1.5L 尊贵型(0速手自一体)	6.29	1.5L 尊贵型(0速手自一体)	6.89
1.5L 尊贵型(0速手自一体)	7.29	1.5L 尊贵型(0速手自一体)	7.89
1.5L MT 尊贵型	5.69	1.5L MT 尊贵型	5.69
1.5L MT 尊贵型	5.69	1.5L MT 尊贵型	5.69
2013款1.5L MT 舒适型	4.50		
2013款1.5L MT 尊贵型	5.29		

6万享全新0速自动挡,稳占驾驶“智”高点

比亚迪全新3系车型焕新上市,搭载全新动力,全新配置,全新内饰,最高可享万元豪礼。买比亚迪3系,抢新礼,最高可享万元豪礼。