# 买车、用车投诉 十大关键词

2014年我国汽车产销分别完成2372.29万辆和2349.19万辆，比上年分别增长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

## 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店商定好会有赠品，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。

漫画 俞晓翔

## 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两成，投诉4S店在贷款过程中有意欺骗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两成。

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，占所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，这事也不了了之。

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报告，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%。

挥发性有机化合物(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以及使用环保材料，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。