



消协、工商、律师、媒体，四方联动，投诉人现身说法 教您如何进行汽车维修

自1月初，“300万新车宾利锁不上门”一事经过现代快报连续报道，引来媒体聚焦并持续发酵。3月1日，浙江义乌一台460多万“土豪金”宾利突然起火自燃……其实，随着汽车保有量的攀升，汽车类投诉涉及的品牌越来越具广普性，汽车类投诉已成为我国五大热点投诉领域之一。今年3·15，现代快报邀请消协、工商、律师一起联动，投诉人现身说法，教您如何进行汽车维修。 现代快报记者 张雷



漫画 雷小露

个案回顾

困扰陈女士月余的“宾利锁不上门”一事终于有了说法。1月初陈女士家人在宾利南京展厅购买了一辆价值300多万的宾利飞驰，结果没开几天就接连出现了车门关不上等五个毛病。随后陈女士一家便开始了个把月的“维权”历程。宾利南京展厅方面对车子检测后认定是电瓶问题，承诺更换电瓶后，送两次保养。

事件发展过程中，因“卖方态度不好”，双方沟通不畅发生了买方“堵门维权”现象，因双方诉求不一造成“久拖不决”的拉锯式“谈判”。日前，双方已经达成了调解方案：更换电瓶，送两次保养。但据了解陈女士一家对此并不满意。

无沟通不解决

汽车行业管理与国有关、与家有涉。而随着汽车保有量的不断攀升，近年来，汽车类投诉也居高不下。以南京为例，用“水涨船高”来形容2014年的南京汽车业最恰当：一“高”在私家车保有量达148.56万辆，创下新高；二“高”在去年市消协接到3500多件汽车类投诉，同比上升158%，成为2014年南京市三大投诉热点之一。

不过，汽车本是一件复杂的大宗产品，游离在“三包”法之外，又存在“小毛病”确实损害了车主权益而产生的纠纷各种各样且难以处理。比如，南京市消协数据显示：去年汽车类投诉的内容主要有推销时答应送车膜等内饰，购车后4S店反悔；4S店不按

合同约定时间交车；车辆发动机、变速箱等有故障没有彻底排除；轮胎、前挡玻璃等有问题，商家不同意退换货；4S店搭售保险、装潢，强制收取上牌服务费、贷款服务费等。尤其当价值几百万的超豪华车涉及纠纷案时，由于复杂的主客观因素，处理更是难以达到完美程度。

雨花台区工商所人士接受采访时表示，处理该类汽车纠纷过程中，夹在中间的工商、消协很难做，若符合“三包”政策，则依法行事；难就难在产品实属“小毛病”而使得无法可依，只得靠不断地调解。“所以有效地沟通很重要，卖方应第一时间主动出来商洽处理方案，以免引起消费者焦躁进而做出激愤行为；消费者也应保持冷静，文明适度维权，避免由调解转入司法程序，耗时又费力。”

维权要依法有据

在接到消费者投诉后，现代快报曾对此进行了连续报道，“300万宾利锁不上门”持续发酵成为媒体焦点。分析认为，该案例中所涉虽非大众消费品，但事件发展过程中发生的“堵门维权”现象、“霸王”态度等却是汽车消费市场上常见的。

省消协人士提醒，在汽车消费过程中须注意细节，一要细看购车合同，逐一检查相关收费单据，对有异议的条款及时提出；二是提车时要仔细检查，查车况、性能、外观是否有划痕等；三是保管好“三包”凭证，便于将来凭规定合理维权；四是售后维修

保养时及时索取、核对单据，发现问题及时反映。一位业内人士坦言，对于消费者来讲，当为问题新车商洽时，经销商往往推诿“需要上报总部等批复”，而主机厂也往往冠以“一切解释权归主机厂”，这常常使得处于弱势地位的消费者由于激愤而采取不理性的维权行为，导致矛盾升级。

达不到“退换货”的小毛病汽车，却与消费者生活息息相关。永衡昭辉律师行一名律师表示，从表面看，消费者购车有主动选择权，但因没专业知识，其在鉴别“标的物”专业领域处于弱势，很难发现专业问题。“其实不止是对超豪华车品牌，任何一个品牌最可怕的不是产品出现了问题，而是持何种态度和采用何种解决方法。”

新E级车 成就社会中坚力量

www.mercedes-benz.com.cn

贺南京宁星奔驰雨花东路展厅成立一周年
梅赛德斯-奔驰全系车型惊喜礼遇



北京奔驰



Mercedes-Benz

南京宁星奔驰
南京宁星奔驰雨花东路分公司

地址：南京市雨花台区软件大道28号
地址：南京市雨花台区雨花东路63号

电话：5896 6100
电话：5896 6100