



# 上半年南京车市“冷”、投诉“热”

## 冰与火模式还会继续吗?

“周末快来抢单吧!”南京各4S店如三伏天一样热情,但车市依旧“高冷”。与去年同期“无库存、无促销、无压力”形成鲜明对比,今年上半年,车商面临着车市“寒冬”以及消费者投诉率“高烧不退”的冰火局面。

现代快报记者 张雷 倪晓

## 冰

### 汽车类零售额同比下降8.9%

来自南京市统计局的数据显示,今年1-6月,南京市限额以上汽车类零售额同比下降8.9%,增幅比1-5月收窄了2.9个百分点,拉低了限上零售额增幅1.8个百分点。与此同时,上半年,南京市零售额排名前十的商品类别仅剩石油及汽车类为负增长。

“从去年下半年就已出现下行端倪,今年3、4月份形势就很明朗了。”南京不少4S店人士都这样说,市场不景气,压力非常大,“去年上半年的好日子再没有可能了。”根

据市统计局数据,去年上半年本地限额以上汽车类零售额一直保持在20%左右的增幅,并在第二季度达到销售的顶峰。

与此同时,市场冷淡引发了一连串效应。最明显的是,经销商和主机厂、经销商和消费者之间的矛盾凸显。一方面,市场一线4S店不断下行的销量与累积高筑的库存,已引发部分经销商“反水”,甚至全国多地已出现4S店“倒闭潮”;另一方面,消费者与车企车商之间的矛盾纠纷居高不下。

## 火

### 汽车类商品投诉量居前列

上半年,江苏省12315热线共受理消费者商品类投诉31930件,占投诉量的52.29%。而在商品类投诉中,汽车及汽车零部件商品投诉量占比11.58%,高达3699件。从全国来看,中国汽车质量网统计显示,今年一季度汽车产品投诉量同比增长长达7成。

截至记者发稿前,仅南京市秦淮区消协受理的汽车及零部件商品的投诉纠纷已达169件。其中,涉及最多的是主流合资品牌,如雪佛兰、雪铁龙等,另外也不乏自主品牌和豪华品牌汽车。

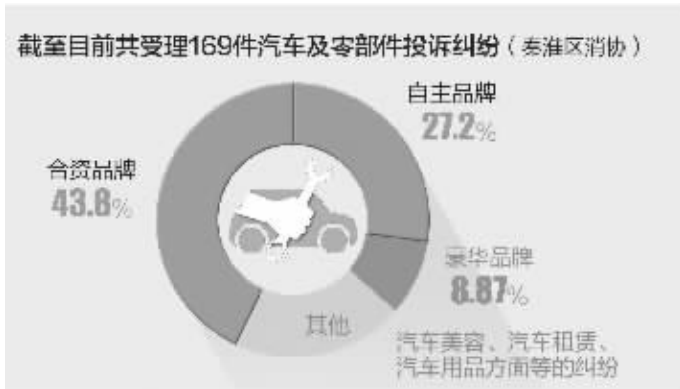
此外,记者在秦淮区消协部门数据库检索发现,消费者投诉的主要问题有:侵犯知情权、定金退费难、加价提车、强制搭售保险、质保

期内不免费、故意隐瞒厂家优惠政策、欺瞒销售问题车、售后服务差、扣押合格证迟迟不给……除此之外,新车断轴、漏油、安全气囊问题等事件也频发。

根据秦淮区消协数据统计,截至目前共受理169件汽车及零部件投诉纠纷。

其中,乘用车方面,据统计合资品牌最多,占比43.8%;自主品牌占比27.2%;豪华品牌占比8.87%,此外,还涉及汽车美容、汽车租赁、汽车用品等方面的纠纷。

另据反映,商家与消费者在自行协调处理消费纠纷阶段,效率也偏低,甚至有投诉人反映,对待纠纷商家多用一个“拖”字诀,个别商家甚至采取不理睬消费者的态度。



制图 李荣荣

### 拐点来了,厂商该咋办?

近来,汽车及零部件投诉一直居高不下,问题汽车事件层出不穷,已成为工商、消协和行业协会高度关注的热点问题之一。这对于车企车商来说,是时候做出“要利润还是要客户”的选择了。

“下半年会加强这方面的抽检力度,确保消费者权益。”消协人士表示,以倒逼商家增强自律意

识、服务意识。

江苏省消协汽车投诉站提醒消费者,购车时应谨慎选择商家、提防消费陷阱,且在交付定金前,应就车辆的配置、价格、款项的支付、车辆的交付、登记、违约责任等双方的权利和义务,与经销商在合同中予以明确约定,以便于日后维权。

# 消费提醒,快报举案说法

### 无法办理贷款不退定金

近两年,汽车金融成为厂商吸引消费者购车的一个有力杠杆。这对于各方来说本来都是好事,然而在具体的实施过程中,却出现了许多纠纷。

案例:林先生之前在一家4S店订了车并缴纳了购车定金,当时4S店承诺能帮消费者办理30%或者80%的贷款,但是后来办理不了。林先生预算不足,购车计划泡汤。于是,林先生要求退还定金,但4S店拒绝退还。

说法:该案例中,首先要看订车合同是否有甲方(商家)承诺帮消费者办理30%或者80%的贷款

的条款,明确责任义务。如果有,则明显是商家违约,应退还定金;如果合同中没有该条款,仅仅是双方口头承诺,则建议消费者通过相关部门进行调解,若调解不成再通过司法途径解决。有的合同中会有有限期退还定金的条款,这本身便是一个“霸王条款”,无形中加重了消费者的责任负担。这也提醒消费者一定要在交付定金前,“白纸黑字”与商家在合同中权利义务予以明确约定,便于日后维权。现代快报记者 张雷

买车用车有烦恼 找《车天下》错不了!

### 车市快报

#### 斯巴鲁 参展亚洲户外用品展



7月23日-26日,斯巴鲁作为唯一汽车参展厂商参展“2015第十届亚洲户外用品展”。今年最新推出的Forester森林人2.0i特装纪念版加装了大型运动型前保险杠、18英寸铝合金轮毂等运动风格套件,并升级便利性配置;全新Outback傲虎2.5i运动导航版配备18英寸铝合金轮毂、智能电动后门等运动风格和高品质感的配置。

记者点评:斯巴鲁作为汽车生产厂商,从品牌诞生之初即是为了追求汽车产品的价值而存在。其作为本次户外用品展上唯一的汽车参展厂商确实是一大亮点。

#### 东南DX7上市 售价9.69万元起



7月25日,东南DX7在厦门宣布全国上市。售价9.69万元-13.99万元。同时,东南汽车发布了面向DX7车主专属的“天使计划”。东南DX7在敦煌-阿克塞进行10万公里高温测试,在格尔木-昆仑山进行10万公里的高原试验。购买东南DX7的车主,通过注册成为“天使会员”,参与活动可获得积分,并可以在线下兑换油卡与服务代金券。同时,特设了“你出游,我出油”活动基金。

记者点评:2014年,东南汽车成功入围工信部“中国工业企业质量标杆企业”,成为仅有的两家车企之一。

#### 2015别克 江苏S弯挑战赛开启



7月24日-26日,“光速与激擎”2015别克江苏S弯挑战赛首站在南京开启,本次南京站的S弯揭幕战是别克威朗在江苏地区的首次官方亮相。赛道上,别克威朗表现抢眼。车身稳定性强,转向精准,优秀的方向指向性,配合威朗20T涡轮增压发动机优异的动力,将“天生爱跑”的特质表现得淋漓尽致。活动现场,嘉宾们亲自动手,共同完成了别克威朗的车身彩绘。接下来的分站赛将于8月8日-9日同时在南通和盐城举行。

记者点评:别克威朗成为今年别克S弯一大亮点,而这场激情炫技秀将成为这个夏日的一道风景。



拨打快报热线:96060  
快报车天下:025-84783533  
扫二维码加微信

