

“江苏4S店服务规范调查”系列报道之二

利用订金套住购车者 南京福联4S店如此卖车



拨打快报热线: 96060
快报车天下: 025-84783692

顾客来看车时先花言巧语劝说其缴纳订金或定金,将顾客套住后,再要求其由4S店代理上牌或办保险,如果顾客不同意,要想拿回已付的钱,非常困难。如此卖车在南京福联4S店已经成了老套路,且屡试不爽,不少消费者吃了这样的哑巴亏。

现代快报记者 李炎



漫画 雷小露

Q 顾客反映

6月24日市民巫女士在南京福联4S店看中一辆福特翼搏,现场销售人员热情地接待她,并表示可以优惠6000元,在销售人员的要求下,巫女士交了2000元订金,回去上网查询时她才发现,当时有“优惠1万元或全系免购置税”活动,她找到销售人员,对方承认没有告知,巫女士很气愤,她认为福联4S店的做法让她失去了信任感,她不想再在这家店买车了,要求退还订金,但对

方表示价格可以再谈,但订金不能退。她后来在订车单上发现,有“订金抵购车款”的字样。

快报记者调查发现,利用订金套住购车者,这是福联4S店卖车的一个惯用手法。今年1月27日一位姓孙的顾客在南京福联4S店交纳5000元订金,后来消费者不想继续购买汽车,提出退订金被拒绝。7月12日,市民颜先生交1000元订金准

备购车,并在购车合同上注明如不想购买汽车可以退订金,他后来不想购车要求退款却被拒绝,他与4S店工作人员再三交涉,最终只拿回了部分订金。

还有一些顾客被福联4S店要求交纳所谓的综合服务费,要求将上牌、购买保险等交由4S店办理,如果顾客不同意,就提不到车,许多顾客由于交纳了订金或定金,跟对方耗不起,只好就范。

Q 律师提醒

北京盈科(南京)律师事务所蔡安明律师说,在日常生活中,许多商家要求消费者在购买大件商品时交付“定金”或“订金”,虽然只有一字之差,但两者的法律含义迥异,且当事人所承担的法律后果也大不同。定金具有现金担保性质,如果接受定金方发生违约行为则需要将定金双倍返还,

而如果支付方违约则无权要求退还定金。订金不是一个法律概念,在司法实践中一般视为预付款。作为预付款,无论是消费者还是销售商的原因使买卖未能实现,所交订金都应退还。所以消费者在购车时要弄清楚“定金”和“订金”的区别,以免陷入被动。

而像南京福联4S店利用收取“订金”,强制消费者办理上牌、保险的行为,有违反法律规定的诚实信用原则,也违背了消法中的公平交易原则,侵犯了消费者的知情权和自由交易的选择权,当事人可以向工商部门反映,由行政机关对这种违法行为进行行政查处,并依法进行处罚。

Q 专家解读

江苏省消协汽车投诉站专家指出,现在的汽车买卖合同都是销售商事先拟好的格式合同,很多条款都是从有利于销售商一方制定的,因此,在签合同前,消费者一定要认真审查合同的内容条款,防止合同陷阱。

为了整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益的行为,前不久,国家工商行政管理局出台了《汽车买卖合同示范文本》及《二手车买卖合同示范文本》两个征求意见稿,加强在新车和二手车销售环节的规范管理,可以预见,少数心怀不轨的汽车经销商

今后想在买卖合同上做文章也越来越困难。作为汽车经销商,要想在激烈的市场竞争中立于不败之地,最重要的就是诚信经营,如果仗着产品好卖,店大欺客,损害消费者的利益,最终受害的将会是经营者自己。

高端访谈

被采访人: 协众汽车集团总裁陈浩

二手车是4S店转型关键

去年,南京车市受限购传言风波影响,一度销量井喷。但进入2015年,车市景气度不断下滑,不少4S店都出现了亏损、倒闭,而有些经销商却逆势开始扩张。日前,记者专访了协众汽车集团总裁陈浩,了解协众在弱市下的经营转型之道。

现代快报记者 张曦



在4S店可免费看电影

南京协众汽车是本土经销商集团之一,目前代理的品牌已经覆盖宝马、雷克萨斯、丰田、一汽大众、北汽、奥迪等,包括11家4S店和1家城市展厅。

协众汽车集团总裁陈浩介绍,他们重点打造的汤山4S园已经开了3家经销店,包括一汽大众、奥迪、宝马,其中一汽大众店是亚洲最大的4S店,还建有IMAX的电影院,客户来修车可以免费看电影。未来,汤山4S产业园的一部分规划是要打造一个汽车主题的综合体,客户来这儿不仅可以购车、修车、保养,还可以娱乐、吃饭、购物、玩赛道卡丁车、体验试驾等等,让客户有全方位的体验。

“一汽大众在南京马上就要有10个4S店了。”对于目前市场的低迷和困境,陈总坦言车市现在竞争很激烈,除了提供更细致、更差异化的服务外,市场开拓选址也是比较谨慎的。他认为高端品牌在一二线城市还有空间,但中低端品牌将以三、四线城市为主。

河西店要做“桥头堡”

河西寸土寸金,消费人群定位相对高端,已经成为大型汽车集团兵家必争之地。南京协众汽车也是不惜代价,投资建了奥体店,以树立品牌形象。

“河西是大型经销商集团必须进的,协众奥体店8月份已经开业,我们不求赚钱。”陈总介绍,协众奥体店的定位是打破利润为导向,以服务和提升客户体验为目标,树立

协众品牌,让更多车主有兴趣到集团各个4S店去保养维修。

据悉,协众奥体店的考核和别的店是不同的,首次到店率、转介绍率是最大的考核指标,而这两个指标在其他4S店都不是关键指标。河西店做的客户活动,不需要是针对营销的,而是要做事件性的、有影响力、用心去做的社会活动,在河西这个兵家必争的区域树立自己的品牌。

未来或能淘到二手古董车

车市低迷,经销商的日子也不好过。如何才能可持续的发展,很多经销商都很迷茫。陈总的思考是:一定要做二手车,二手车才是转型关键。

“我在加拿大生活过很长时间,对比那儿,国内的二手车空间还很大!”陈总说,协众规划在汤山4S园做南京最大的二手车市场。相比轻资产的线上互联网,4S店的优势是在线下实体,协众可以发挥集团优势,整合集团各家4S店的资源,为客户购买二手车提供信用和保障。

他解释说,客户买了协众的二手车,集团线下实体店全可以为二手车主服务,而且协众有专业的评估机制,可以提供车辆的维修记录和保证多年质保,这个就是别人没有的优势,别的二手车机构做不到。“不仅如此,协众在汤山4S园将细分二手车市场,比如做成SUV馆、德国馆、古董馆等等,让客户不仅仅是来选购二手车,还愿意来参观、来看车。”

南京车市

南京依维柯用F1领跑动力科技

在国内轻型商用车领域,每当提及产品动力性能时,南京依维柯独有的两款动力引擎SOFIM和F1系列发动机,常被当成衡量一款发动机是否优秀的参照标准。作为一家有着近60年自主研发和20年合资合作经验的国内知名商用车企业,南京依维柯始终以高标准要求自己,以同步国际领先水平为基准,在动力平台升级和制造上不断推陈出新。

2015上海车展上,南京依维柯推出了基于F1动力的IVECO、跃进全系产品升级,成为车展一大亮点。在“芯动密码——F1A产品品鉴会”上,南京依维柯对F1系列发动机的综合性能参数、F1C/F1A两款产品的主要区别和相对应的车型进行了详细介绍。本次推介

会的主角F1A发动机,是菲亚特动力科技(FPT)研发的新一代柴油动力产品。菲亚特动力科技所生产的F1、F5、NEF、Cursor、Vector等多个系列的柴油发动机,被广泛应用于商用车、动力、机械、船舶等多个领域。F1系列包括3.0L排量的F1C和2.3L排量的F1A,根据发动机输出功率、扭矩等特性,与不同车型组成高性能、低排放的产品矩阵。

作为南京依维柯未来五年领先于国内其他商用车企业的核心动力平台,菲亚特动力科技的F1A、F1C高清洁轻型柴油发动机,不仅全面满足南京依维柯不同产品的动力需求,节能减排效率更是提前同步欧洲排放标准,将带给消费者全新生活价值体验。

广汽本田厂家直销限时抢购会即将开启

广汽本田厂家直销限时抢购会活动将于9月19日登陆广汽本田南京长昊店。据了解,本次活动是广汽本田厂家在南京地区直接赞助支持举办的活动,也是广汽本田厂家相关领导首次来南京,举办一场限时抢购会活动。

据介绍,本次活动中,价格将由广汽本田厂家领导在活动现场一口价公布,可以说是南京史上最低价格的广本车,仅在9月19日14:00发售。活动内容有:一重礼,签到心意

礼;二重礼,大富翁游戏赢礼品得现金;三重礼,原厂精品1元惊喜拍卖;四重礼,厂家秒杀巨惠礼;五重礼,厂家赞助五选一签单礼;六重礼,开光金财神发财礼;七重礼,循环大抽奖;八重礼,购车放心礼。此外,购凌派、旧款范峰车型,厂家还额外赠送第二年交强险。广汽本田南京长昊店提醒:由于本次活动优惠力度巨大,因此需提前报名方可参加享受本次抢购活动。

上海大众汽车“快乐足球星少年”首站收官

9月13日至16日,由上海大众汽车携手德甲沃尔夫斯堡俱乐部成功举办了“快乐足球星少年”2015年足球训练营中国行南京站活动。共计120多名6-13岁的青少年儿童接受了来自德国沃尔夫斯堡俱乐部青少年足球学校专业教练团队的悉心指导,体验了“快乐足球”的真谛。

德国严谨健全的青训体系在世界范围内长期处于领先地位,德国男足近年在世界杯上的优异表现正得益于此。大众汽车集团作为全球知名的汽车企业,一直对足球文化的推广提供大力支持。此次为上海大众汽车青少年足球培训授课的教练团队,由沃尔夫斯堡俱乐部青少年足球学校负责人罗伊·普拉



格尔亲自带队,由他率领的7名青少年教练团队带领中国的小运动员们系统地体验了国际先进的青少年培训课程,在学习足球技能同时,更领会足球的精神——激情、合作、快乐。

上海大众汽车始终致力于促进中德两国在文化、艺术、体育等交流领域的交流合作。