



盘点汽车行业十大投诉热点 上篇

随着汽车销量日益增长,围绕汽车消费的纠纷也逐年增加。今年汽车业有什么热点及消费纠纷呢?本期《车天下》封面新闻,用数据和图表展现了江苏省汽车消费投诉情况,本篇则是通过分析所受理的真实案例,归纳了今年汽车行业投诉的热点,由权威专家作出消费提醒和维权建议,确保为消费者提供权威的消费参考。

现代快报记者 张雷 张曦 倪泳

热点之一 变速箱质量问题

“汽车质量怎么越来越差?”许多车主都有这样的疑问。变速箱作为汽车的重要部件,发生故障的表现有很多,如不能正常换挡、手动变速箱打齿轮、异响、漏油等问题,存在安全隐患。

南京车主孙先生于2013年4月在南京某4S店买了一辆车,质保是5年10万公里,现在汽车的变速箱漏油,且有异响问题。他向店方反映,店方则称是人为损坏不予处理,消费者投诉该4S店要求其履行质保义务,免费为他更换变速箱。

在质保期内发生这样的情况,多属于变速箱设计缺陷或者质量问题,4S店往往推卸责任,加上鉴定难,事情往往不了了之。快报车天下提醒消费者,遇到此类事情应及时向有关工商、消协、仲裁委等部门进行投诉,并且要特别注意保留相关证据,如车辆故障图片等。

热点之二 加价提车谋取利益

“不加价就不给提车”,不少消费者向快报反映在购车时遇到过这

种堵心事儿。南京市民段先生在南京某品牌4S店订了台车,并签了合同。然而当他去提车时,商家却要求段先生加价提车,并且强制要求段先生购买导航和皮座椅。对此,段先生非常气愤,认为这是严重违约。

记者调查发现部分4S店在销售热销车型时,往往是采取加价方式谋取利益。对此,江苏省物价局相关负责人表示,加价提车属于价格欺诈行为,可处5万-50万元罚款。消费者如遇到这种情况,可注意取证并向相关部门举报,维护自己的权益。

热点之三 隐蔽的欺诈销售

车市进入微增长的新常态,车不好卖了,库存车就好似烫手的山芋,厂商急于甩出去。

今年10月3日,市民王先生在南京中升一汽丰田4S店订了一台棕色锐志,当时店方还附加赠送了不少东西和免贷款手续费,并承诺车子是今年5月份出厂的,但实际上出厂日期是4月21日。后来,王先生向4S店反映,但店方态度恶劣,表示“不买就算了”。王先生气愤之余,向快报车天下投诉称该4S店将库存车当新车卖,涉嫌欺诈销售。后记者联系到

该4S店相关负责人,解释称“当时销售顾问口误,车子是5月份进的店,而不是5月份生产的,”并表示愿意向王先生道歉,为其调换一辆十月份新出厂的车。

尽管没有官方明确规定超出生产日期多久,车辆即属于库存车,但在汽车行业内部,它一般是指出厂后超过3个月还没有销售出去的汽车。针对这类汽车,很多厂商会通过优惠、促销等手段来销售。

热点之四 利用订金套住购车者

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。如此卖车在南京一些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。

今年1月27日一位姓孙的顾客在南京某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。

实际上,这样的例子不胜枚举,许多顾客由于交纳了订金或定金,跟对方耗不起,只好就范。专家提醒消费者,现在的汽车买卖合同都是销售商事先拟好的格式合同,很多条款的制



漫画 俞晓翔

定都是有利于销售商一方的,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。

热点之五 零部件以次充好

在汽车维修中,配件以假充真、以次充好普遍存在。据业内人士透露,很多4S店在汽车维修中声称使用进口或原厂配件,但实际上以国产配件冒充进口配件、以副厂配件冒充原厂配件,甚至使用“三无”汽车配件等行为。

2014年7月11日,李先生投诉称其一某品牌高级轿车在高速公路行驶过程中受到损坏,到昆山该品牌

4S店进行维修,维修费用共计22万余元。后在行驶过程中,又出现异常。为慎重起见,李先生到苏州某司法鉴定所进行了检测,检测费用2万元。经鉴定,该车散热器总成、风扇罩、左侧雾灯安装支架、前保险杠孔盖与原车编码不一致,雾灯总成非原厂配件;左前纵梁变形锈蚀不符合标准要求,存在安全隐患。

江苏省消协汽车投诉站专家表示,由于大多数车主并不具备相关的专业知识,汽车4S店维修环节的不透明,造成消费者知情权很难得到保障。消费者如果在4S店权益受到侵害,应尽可能保留好相关证据向消协反映,消协将协同工商部门根据情况进行查处。

致臻致美 全新K5



源于东风悦达起亚对国内中高端汽车市场的深刻洞察,随着旗舰之作全新K5的震撼上市,凭借其前瞻创新的设计风格、精湛细致的制造工艺、凌越同级的动力输出以及超越期待的科技配置,引发了行业和市场的广泛关注。全新K5不仅进一步满足了细分市场的消费者需求,更以“致臻致美”的产品内涵,为喜爱新颖、追求精致的新时代都市精英带来更加精彩的汽车生活。近日,全新K5获选业界著名机构“凯利蓝皮书”2016年最值得购买车型名单,更荣膺最具人气中级车的称号。

从问世至今,K5车型已收获多个国际知名奖项,其中,包含“设计奥斯卡”之称的“红点设计大奖”(Red dot Design Award)、以及“iF设计大奖”等多个国际殊荣,广受业界赞誉。近两年,东风悦达起亚完成了从轿车到SUV的全方位布局,尤其是旗下K系列产品,已逐渐形成了一个较完整的产品序列。除全新K5外,更有K4、K3、K3S、新K2、新K2两厢等优秀车型。

为满足消费者多样的差异化需求,全新K5率先采用革新性的一车双款设计,分别为MX时尚版和SX运动版。两种车型外观主要区别在于前脸细节,MX时尚版硬朗、时尚。SX运动版则极具大气与动感。整车外观凝聚着彼得·希瑞

尔的设计精髓,三颗粒LED雾灯、鹰眼前大灯、LED日间行车灯和钻石质感前中网进气格栅构建出全新的虎啸式前脸,更增科技感和高档感。全新K5高挑、笔直的腰线从翼子板延伸至后尾灯,动感的车窗线条与其相映成辉,赋予车身及尾部优雅时尚的美感。此外,车身镀铬标志、镀铬门把手和尾部镀铬双排气管等细节,画龙点睛般提升了全新K5整体质感。不仅致力于新颖的外观设计,全新K5还为都市精英人群提供了更舒适、愉悦的驾乘空间。相比上一代车型,全新K5的轴距增加了10mm,达到2,805mm。长宽高也均有提升,分别达4,855mm、1,860mm、1,475mm,在原有越级尺寸上进一步强化。内饰方面,全新K5采用了以棕色和黑色为主色调的两种内饰设计,其中棕色内饰凸显豪华质感;黑色内饰则主打运动时尚。

另外,新增的副驾驶座椅后排可调、后排遮阳帘、前后排座椅加热、通风系统等配置,更添行政级座驾的尊贵格调。

配合越级的科技装备,全新K5的尊贵感再度提升。其增加了百度CarLife智能车载互联系统,通过手机端APP将丰富内容呈现在8英寸智能导航上,同时,配合JBL 7.1声道豪华音响系统,将视听娱乐带入全新境界。此外,全新K5还搭载便捷智能后备箱,车主只需携带智能钥匙站在感应区域即可自动开启。SPAS智能泊车系统,可通过遍布车身四周的12颗感应雷达,辅助车主在狭小的空间内泊车。不仅如此,全新K5还搭载具备SOS紧急救援、车辆关怀、安全安防及远程控制等智能服务的UVO车载信息系统。而为了呵护驾乘者的健康,其配备的空气清洁系统拥有释放负离子的功能,还能清理微尘,隔离车外PM2.5污

染。全新K5越级打造的科技装备,为车主带来全新的驾乘享受。

在性能方面,T动力的扩大应用,是全新K5的又一重大突破。全新K5全系搭载1.6T、2.0L和2.0T三款发动机,其中焕新登场的1.6T发动机最大功率180Ps,最大扭矩265N·m,而2.0T发动机最大功率为245Ps,最大扭矩350N·m,带来领先同级的极限T动力,引领涡轮增压新时代。在不久前结束的CTCC中国房车锦标赛上,东风悦达起亚车队正是驾驶搭载1.6T发动机的K3S赛车,荣获CTCC厂商杯年度冠军。值得一提的是,该发动机是由起亚技术中心-韩国南阳研究所自主研发,调校精准,性能卓越,创造出对手难以企及的竞争优势。

全新K5,不仅扩大了T动力的应用范围,也构筑了更具保障的安全体系为车主保驾护航。其高张力钢板使用率达51%,打造高强度车身,

配合膝部安全气囊、BSD盲区监测系统,LDWS车道偏离辅助系统,ASCC智能自动巡航+AEB自动紧急制动、智能远近光灯等一系列主被动安全配置,让全新K5坐拥超高标准的安全保障。

2015年的中国车市对各大车企都是严峻考验,在复杂、激烈的市场环境下,通过对市场趋势和消费诉求的精准把握,东风悦达起亚推出的全新K5,正如一剂强心针,为品牌和市场注入了新鲜血液和活力。东风悦达起亚在设计、性能、安全和科技等方面不懈追求,并不断进行探索与创新,通过全新K5为消费者展现出企业的实力与诚意。11月,东风悦达起亚以突破7万辆的优秀销量成绩,彰显市场和消费者对品牌和产品的认可和信心,相信全新K5还将赢得更多消费者的青睐,成为细分市场新的风向标。