



快报盘点汽车行业十大投诉热点,邀专家为车主支招 这些坑人伎俩该咋防

下篇

买车不容易,修车常被黑?您需要知道的很多,本期快报《车天下》继续梳理所受理的消费者投诉,归纳今年汽车消费纠纷典型案例,给您提供消费提醒,并由相关专家、律师作出维权建议,确保为您的汽车消费“保驾护航”。

投诉热点之六 刚换了活塞环车子又趴了窝

2014年国内汽车召回方面,全年共实施召回185次(含儿童汽车安全座椅1次),其中,涉及发动机总成缺陷共实施召回45次成为第一,约占2014年召回总次数的24%。

日前,马鞍山市唐先生的汽车发动机出现了问题。他多次到南京4S店修理,而4S店只同意更换发动机内的活塞环且不能享受延保。然而更换了活塞环后没过多久,发动机又出现问题,车在路上竟然熄火发动不了,最后被拖到4S店,一检查发现发动机内的其他部件又坏了,过了六七天才修好。唐先生希望能享受延保或换发动机,但4S店不肯答应。

消协专家表示,发动机问题主要涉及异响、漏油等。发动机漏油情况,会引起机件损坏,一般属于轻微故障,但不排除少数的严重故障和致命故障,它会威胁到汽车的安全性和车上人员的安全,应及时解决。

投诉热点之七 4S店合格证拖着不给

近年来,经销商压着合格证拖着不给消费者的现象屡见不鲜。记

者发现,由于车市比较低迷,不少经销商资金压力越来越大,合格证质押成了融资的重要方式之一,甚至有的经销商通过反复质押合格证套取资金,而消费者新买的车子因没有合格证就如同“黑户”,上不了牌。

今年4月20日,南京的先生买了一辆某自主品牌的SUV,合同上写了5月10日帮其上牌,但经销商却一直拖着不给办牌。由于临牌已经过了1个月,唐先生没办法上路,于是又去申请了临牌延期,但过了一个半月,再也延不了。这时候4S店还是告知没办法上牌。唐先生通过销售了解到,经销商可能是将合格证质押了。

江苏创盈律师事务所严震律师提醒,消费者一方面在选购新车时应当对汽车经销商做前期了解,另一方面在购车合同中要明确提车时必须随附汽车合格证的要求,尽量提高提车付款的比例以及汽车经销商违约时的法律责任。如果在实际提车时车辆不具备汽车合格证及其他上牌必备文件则拒绝接收和付款。

投诉热点之八 4S店延迟交车,拒不退订金

“钱早就付了,却迟迟无法提车”的情况越来越常见,严重影响消



漫画 俞晓翔

费者购车愉悦指数,而维权艰难更是让消费者耗尽心思。

日前,南京消费者王女士订购了一辆汽车,价款39900元,合同里约定了提车日期。王女士现场交付订金1000元,该公司开具了一张盖有该汽车销售公司用章的收据。结果提车当天,王女士被告知需延期提车或加价调换其他车型。

消协专家表示,《消法》规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供;未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息以及消费者必须支付的合理费用。

投诉热点之九 乱收费,消费者购车伤不起

随着消费基数的增加,汽车消

费纠纷也大幅增长。记者梳理投诉案例发现,汽车销售中存在的巧立名目收费问题日益严峻。

沈先生称,他在苏州一家4S店订购一辆“吉普自由客”汽车,付了1万元预付款,双方签订买卖合同。沈先生看到合同上有一项“上牌综合费8280元”,“上牌综合费”明细中包含“商检费”和“出库费”,当时没在意。后来他得知商检费和出库费应由商家承担,不能强加给消费者,于是上网查询,结果确实如此。沈先生投诉要求4S店免除这笔费用。

专家表示,《消法》规定,消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

该案例中销售商擅自约定收取“上牌综合费8280元”的不诚信行

为,侵害了消费者的公平交易权。

投诉热点之十 零部件以旧充新太坑人

当前,无论是社会上的汽车修理厂还是汽车4S店,在提供维修服务中,以旧配件冒充新配件的行为常常让消费者猝不及防。

日前,郭先生在徐州某4S店买了辆车。后来,新车发生了追尾事件。郭先生遂把车送进了保险定点的邳州翔辰汽车销售服务有限公司进行维修,一个多月后取回。因为新车需要保养,郭先生在两天后把刚修好的车开到了徐州东风4S店保养,却被告知车里面有的配件没给换全,有的没换新件。

郭先生随即要求仔细查看一下之前的维修结果,却发现了更多的问题。郭先生第一时间找到邳州翔辰汽车销售服务有限公司,指出了维修中存在的问题。但该公司的维修人员表示,有不满意的地方可以再次维修,但是不会退还维修费用。由于双方无法达成一致协议,郭先生遂到消协投诉。

消协专家表示,《消法》规定,消费者享有知情权、公平交易权等权利,这些权利在任何情况下都不容侵犯,汽车维修企业明知其提供的配件存在瑕疵,却通过签订协议限定消费者的权利或者事前不告知等方式,免除自身应依法承担的责任,其行为属于侵犯消费者的知情权和公平交易权,消费者可向当地工商、消协等相关部门举报反映。