

今年前四个月比去年同期增长了 80%!

新区消协受理汽车类消费投诉激增

文图/朱旭海



镇江新区丁卯片区作为全市最集中的汽贸产业集聚区,汽车销售商家已达 53 家,其中 4S 店 38 家,占镇江市 98%,5 万-100 万元价位车型销售份额占 95%以上。目前,宝马、奥迪、上海大众、上海通用、上海荣威、东风本田、广州本田、大众斯柯达、奇瑞、吉利等 4S 店相继落户,去年以来,奔驰、沃尔沃、雷克萨斯、凯迪拉克高端品牌也相继在丁卯汽车城开业。

新区消协张琼秘书长告诉记者,今年以来,镇江新区工商分局 12315 受理中心,共受理有关汽车类消费投诉 79 件,经调解已解决 72 件,其它 7 件还在协调处理之中。汽车消费的投诉呈逐年增长之势,仅从今年以来的情况看,就较去年同期增长了 80%。

位居第一的合同履行投诉

合同履行争议占据投诉量的第一位,共有 18 件。据分析,造成合同履行困难的原因有:消费者定金已交,销售商却不能按照合同约定时间提供车辆引发纠纷,这一类投诉共有 11 件;消费者缴纳定金或者订金后,因主客观原因反悔,要求退款的有 5 件;销售人员在销售过程中有口头承诺,销售之后却不能及时兑现承诺而引发争议的,有 2 件。

今年 1 月份,鲍先生在上海大众 4S 店看中一款汽车,准备以按揭贷款的方式购买,并按 4S 店的要求交纳了 2000 元订金,后因按揭贷款未能办理下来,鲍先生便不想购买,经多次与 4S 店交涉,要求退还订金,但 4S 店坚持说“订金不退”。为此,鲍先生向镇江“12315”投诉。工商部门的工作人员召集双方调解,并向 4S 店宣传了相关的法律法规。

即:“定金”是买卖双方为确保合同履行,而自愿约定的一种担保形式,按《担保法》规定,如有一方违约,对方可按双倍的要求返还。而“订金”属买卖双方预付款的一种性质,是当事人的一种支付手段,只能看作是商家的一种预收款和消费者的提前付款,并不具备担保性质,最终 4S 店全额退还了鲍先生的订金。

纷繁复杂的售后服务投诉

售后服务方面的投诉量占第二位,13 件投诉涉及多个方面问题,包括:维修所用配件混乱、牌照办理不及时、维修市场价格混乱、维修部位及零配件不能及时告知、公司嫌维修费用额度小不予接待等,其他还有购车税款缴纳、保险办理及收取押金等问题。

2013 年上半年,泰州的王先生在镇江的捷豹路虎 4S 店购买了一台捷豹汽车,去年 7 月份因发生故障,送该 4S 店维修,商家在没有提前告知的情况下更换了发动机。对此,王先生表示强烈不满,向镇江“12315”投诉,要求换车或退车。丁卯工商办事处召集双方调解,4S 店称,王先生的汽车发动机确有问题,公司免费为他更换了一台原厂生产的发动机,是对消费者负责,没有过错。王先生称,4S 店既未说明原发动机存

在什么问题,更换新发动机又没有告知,坚持要求换车或退车。经了解,王先生汽车的发动机内可能有异物,会影响行车安全,所以 4S 店为王先生的汽车更换了新发动机。但是,4S 店未履行告知义务,在服务上存在过错。丁卯工商办事处认为,根据汽车“三包”规定,王先生要求换车或退车的诉求没有法律法规依据。经调解,4S 店向王先生表达了歉意,并赠送了维修券,王先生表示满意。

去年 2 月,徐女士在上海大众 4S 店购买了一台轿车,按 4S 店的要求,由店方代办了汽车保险,还多收了 1000 元作为下个年度代办汽车保险的押金。今年 1 月,徐女士汽车保险即将到期,想自己办理保险,不再由 4S 店代办,于是要求退还押金 1000 元,4S 店不同意,徐女士表示不满,向镇江“12315”投诉。工商工作人员向 4S 店宣传了消费者权益保护法中“消费者有选择权、商家不得强制提供服务”的有关规定,最终 4S 店退还了徐女士的押金。

意想不到的质量问题投诉

投诉量排在第三的汽车质量投诉共 11 件,另有 1 件涉及车辆配置及升级问题。涉及质量类的投诉从发动机、刹车等关键部位到轮胎、空调、水箱、排气管等辅助设备都有涉及,不少问题令人意想不到。在处理过程中,消费者与经销商在认定上存在较多争议。

朱先生向新区工商部门投诉,称今年 3 月 18 日在镇江奥达汽车销售服务有限公司购买了一台价值近百万元的奥迪汽车,其后他驾车到山东,不慎与他人的汽车碰撞,经当地保险公司勘验和 4S 店检测,怀疑朱先生的车门是经过维修的。于是,朱先生要求奥达公司换车或者退车。丁卯工商办事处工作人员陪同朱先生到奥达公司调解,奥达公司进行检查后,承认车门是维修过的,并称可能是汽车人关或物流运输过程中发生的,公司不知情,不存在欺诈,只同意维修。办案人员对奥达公司的维修记录进行了网上查询,未发现朱先生的车有任何维修记录。他们向双方宣讲了新《消法》和汽车“三包”规定,提出了解决方案,奥达公司为朱先生的汽车免费更换新车门,并赠送价值数千元的服务项目。



本版资料图片(与稿件内容无涉)

消协人士分析汽车类投诉 经销商经营要“诚信” 消费者维权应“知法”

综合今年头 4 个月发生的 79 起投诉及处理过程,新区消协相关人士指出,汽车消费投诉折射汽车销售市场存在的不规范状况。

首先是部分企业的诚信经营意识欠缺。从投诉案例数据分析可以看出,合同纠纷方面的投诉中,有七成以上的责任主体仍然是在销售商一方。究其原因是由目前的销售模式决定的,当前市场中的新款车型、紧俏车型存量很小,但是销售商过于追求销售业绩而不考虑自身的实际经营能力,不管什么时候能拿到车,都先同消费者签订合同,这就为全面履约埋下了风险。而部分经销商在到期不能履约时,也缺乏主动承担违约责任意识,想方设法推托责任,归根结底就是一个诚信问题。去年下半年,市场比较看好的一款 SUV 车型,订车需要一定的周期,某经销商为了年底的销售业绩,与两位客户签订了合同,承诺在春节前提车,但是却因为物流等原因没能按时提车,造成消费纠纷。

其次,企业对售后服务缺乏足够重视。新区汽车销售企业大多数都是属于成长中的企业,售后服务意识与观念的跟进相对滞后,销售商目前更多的考虑还是在销售业绩,从各销售商提供的汽车销售合同文本中可以发现,将维修、保养等售后服务规范写入合同文本的很少,售后服务理念的加强与相关制度的健全落实还需要一个过程。

此外,消费者对汽车“三包”规定的认知度不够。在处理投诉过程中,有不少消费者对汽车“三包”政策不了解,动辄主张退、换车,存在过度维权现象。从投诉来看,销售商方面大多能够做到严格执行汽车“三包”规定,并不存在故意推卸“三包”责任的情形。

79 起投诉共涉及 25 家汽车销售公司,其中镇江风驰汽车销售服务有限公司因股东纠纷问题突然停业引发 6 起投诉居于首位。

消协人士指出,涉及汽车质量问题的投诉调解处理难度较大。质量与安全是消费者最关心的一项问题,同时也是投诉处理的一个难点,难就难在举证上,发现质量问题时的责任认定,双方往往各执一词。在新《消费者权益保护法》出台之前,举证责任由消费者承担,消费者需要先自行委托鉴定,这是一笔不小的费用。新《消法》虽然将举证责任转移给了销售商,但是销售商如果提供了出厂检验合格的报告等等证明材料,能否认为是完成了举证还有待商榷,这些疑惑都有待于新规的进一步细化以及司法实践的裁决。

(周长江、张琼、李杰为本文采访提供线索及帮助)