

3.15汽车维权热线挺“热”

受了委屈拨打热线诉说烦恼

随着3.15消费者维权日的到来,本报接到许多市民打来的热线电话,投诉自己在日常生活中汽车维修、养护等过程中遇到的一些不合理的情况,维护自身的权益。

随着汽车用户的不断增多,很多车主都是在拿到驾照之后就买车,难免会遇到摩擦、碰撞等现象,行车过程中遇到爱车出现的一些小毛病,顿时就手足无措,但是在维修店或4S店维修时,被维修人员一忽悠,就换了零部件,多花了冤枉钱不算,一些维修店还存在欺骗消费者的现象。例如以正品价销售假货,

“免费检修”中夸大车上的小毛病,以拆换车上零件的方式检验自己的修车判断,让不同车的配件循环混用。

有读者向记者反映汽修行业的黑幕,以前有的路边维修店在机油里加白糖、润滑油里加盐还有清洗水箱加火碱等等,这些损招基本上现在都不用了,但是仍然存在很多问题。“保险杠、车门、电瓶和轮胎是比较容易来循环利用的,这已经成为很多维修店一个稳定的财源,也是业内一个‘公开的秘密’。”

做汽修工作的王师傅披露

说,一些路边维修店经常对车主狮子大开口,一点小小的毛病能被他们夸大很多倍,这样很多车主便被其唬住,特别是一些新手。

有些车主将车留在汽修店让维修人员修理,过个一两天再来取。王师傅说:“对这样的‘过夜车’,很多维修人员决不会手下留情。有的会更换车上的零配件,有的拆下完好的零件,换到另一部被认为该零件有问题的车上做实验,以此检测自己的修车判断,这种修车方法甚至成为了行内‘约定俗成’的修车程序,对车的危害非

常大。更有甚者,有人会用车主的车办私事。”

除了爱车在维修的过程中遭遇一些“潜规则”以外,还有市民向记者投诉了自己爱车出现的一些质量问题,其中有存在变速箱漏油问题、轮胎严重起皮脱皮现象、车内有异响问题、方向盘抖动问题、刹车片有碎屑、挂挡难挂问题等等,记者就市民向本报热线反映的问题将一一与品牌4S店工作人员进行沟通协调,市民可在本报“互动平台”中,通过电话或者QQ方式与记者取得联系,维护广大车主权益。 本报记者 贾晓雪

汽车维权案例回放

退订车辆,订金应全额返还

案例一:

去年12月9日彭小姐在某汽车服务有限公司看中了一辆某品牌的进口轿车。在业务员陆小姐介绍下当场试驾了该车,试完以后,彭小姐被告知:如果对这辆车满意可以先付一些订金。对此,彭小姐当即询问业务员:“这个订金交了以后,如果改变主意可以退吗?”该业务员表示可以退。随即,彭小姐当场付了2000元订金,并签订了新车销售协议。

次日上午,彭小姐致电该业务员询问:如果现在退车的话,订金能退吗?得到的答复是肯定可以退的,但由于该公司的领导不在,双方约定下周一去该公司。

11日下午4时,经双方交涉

后,接待彭小姐的陆部长答应办理退款手续,要求将有关凭证原件交给他,并在收据上写明确切退款时间,以便向上申请。彭小姐苦等了一天也没有接到电话,之后多次致电对方,都说他不在。

13日,彭小姐再次给陆部长打电话。陆部长表示,订金可以退还,但需要消费者写个退还订金的说明,说明退订金的理由,以便向总经理审批。如果没有合适理由不退。无奈之下,彭小姐只能向消委会汽车专业办寻求帮助。最终,经消委会协调,商家表示,彭小姐提供购车合同等相关凭证,并写明退车理由后,将退还其2000元订金。

专家分析:本案从一开始,业务员承诺“订金”可以退还,当消费者提出索取订金时,何必还要额外条件,要消费者写明原因呢?这种出尔反尔的做法,有损职业道德和企业的形象。根据《合同法》、《担保法》的有关规定,定金一般不予以退还,按照违约的责任予以处理,如消费者违约,商家对违约方可以扣留定金;假如商家违约,消费者对违约方有权提出“退一赔一”的主张,要求商家“双倍”退还定金。至于,消费者在购车时支付的一些预付款、订金(除双方另有约定之外)之类的费用,经销商从讲诚信的角度出发,原则上应予以退还,不要为那些蝇头小利而斤斤计较。

记者点评:消费者在购车时,要特别注意“定金”和“订金”的差别。如果签订的《购车意向书》时指明交的是“定金”,就意味着所订车型不能更换或退还。因此,在提车日期不明朗的情况下,消费者最好先和商家签订“购车订金”协议,并事先说明在双方约定的时间内,如果提不到车,协议自动解除。商家无条件退款,这样可以有效避免纠纷。千万不要认为“订金”和“定金”是一个意思,或把“订金”当成“定金”,到时如果想要退车,最终得不偿失的就会是消费者。

保养变维修

案例二:

车主张某将一辆车况良好的轿车开到4S店进行日常保养,在将车开入该经销商处时并没有要求经销商对车辆的动力系统进行维修。当天下午,张某去经销商处取车,发现经销商已经将该车的动力系统(发动机等)全部解体并开始了维修工作。

经销商看到张某就告之其发动机存在故障,而该故障正在被修理,需要支付数万元的维修费用。当时张某认为,在送入保养时并没有要求经销商对车辆的动力系统进行维修保养,而且张某认为,经销商已经将发动机解体,车辆已经遭到了严重的损坏无法继续使用,因此拒绝支付相关的维修费用

并要求经销商赔偿损失。可经销商认为,之所以对发动机进行拆开,是因为发动机缸盖与缸体的两结合平面翘曲度已经达到了维修要求,所以对其进行维修。

后来,车主请来了调查专家。在调查及鉴定的过程中,经销商表示,车辆之所以进行维修是汽缸盖、汽缸体两结合平面翘曲已经达到了维修要求,所以才对发动机进行拆解维修。但是对于经销商的说法,鉴定专家认为并不完全合理,根据调查结果表明,经销商所说的平面翘曲已经达到了维修要求的理由站不住脚,因为在测量中发现平面翘曲的程度完全

不需要进行维修。另外,专家还发现另一个疑点:车辆发动机的中缸缸体固定缸盖的螺栓共有10根,其中第3缸的右侧两个螺纹用螺栓已无法旋紧,螺纹已经起毛变得不规则,而这个无法旋紧的螺栓可能让经销商最终要求消费者调换配件。而根据专家判断,螺纹起毛不规则的产生原因很可能是因为经销商私自拆解所造成的。

专家分析:车主主要明确自己去维修店是保养还是维修,在这个方面必须与维修店签订相关的合同明确车辆进店的原因。同时,维修店在对车辆进行检测的时候必须在旁监督。如果车辆出现问题,让维修店出

具更换配件及维修配件的明细单,然后在上面确认后再让维修店进行修理。在修理时,必须在车辆的原厂配件上标识出相关的记号,防止维修厂私自对这些配件进行调换,如果需要调换处理,则让维修厂将车辆的配件还给消费者,可以避免日后取证难的情况出现。

记者点评:由于消费者并不是汽车修理方面的专家,对于车辆出现问题往往并不了解,不少修理厂就针对消费者的认知不足而私自对消费者扩大故障原因,以赚取修理费用。实际上在正常的维修过程中,消费者可以通过一些自我保护方法来保护自己的利益。

东联大众全新高尔夫上市

3月8日晚,一汽大众全新高尔夫上市盛典在山东东联汽车经贸有限公司隆重举行,本次上市的全新高尔夫推出1.6L和1.4T两个排量7款车型,指导价区间为12.19-18.29万元。

据了解,全新高尔夫是大众高尔夫系列的第7代产品,相比上一代大众高尔夫轿车,这一代的车型外观更加犀利。全新高尔夫搭载了采用涡轮增压技术的大众最新一代TSI发动机,以及重新调校的优质底盘,让车主在享受惬意驾驶的

同时,兼得超低油耗;作为大众高尔夫品牌的最新车型,作为一款极具跑车血统的两厢轿车,备受年轻人的青睐。在全新的第七代高尔夫身上,处处体现着运动范儿,更为用户带来了越级的驾驶体验。

全新高尔夫打破了传统产品,定义了掀背车的高度与气度。它每一次创新都是从车主的需求出发,为车主带来纯正、纯真的驾驶感受,就像全新高尔夫诠释的主题一样——“高尔夫·唯你·为我”。本报记者 贾晓雪



互动平台

主持人:贾晓雪

QQ:359365735

电话:15165872400

QQ群:95793338

你呼我应

1.市民:汽车刹车片自检从哪些方面来看?

记者咨询:(1)看厚度。新的刹车片厚度一般在1.5cm左右,当刹车片厚度仅剩0.5cm左右时,车主就要准备更换了。(2)听声音。如果在轻点刹车时伴随着“铁蹭铁”的丝丝声,刹车片必须立即更换。(3)感觉力度。如果需要更深的踩下制动踏板,就要检查刹车片是否需要更换了。

2.市民:下地库时需要注意的事项?

记者咨询:(1)即使很慢也要系安全带!(2)速度不能快,方向要精准。(3)下地库时不要压线。(4)底盘低的车可以斜向走坡顶、坡底。(5)上地库时等前车驶远再前进。(6)取卡和交费时不要挂D挡或带挡踩离合。(7)过收费亭方向盘要回正。(8)注意限高杆。(9)地库内通风不好,下地库切换到内循环。

3.市民:我发现我的车有质量问题应该怎么办?

记者咨询:车主反映的问题是主管部门和汽车制造商判断是否有缺陷的最重要线索。因此,您如果发现车辆可能存在影响安全的问题后,应当采取如下措施:

(1)如果条件允许,在最短的时间内将车辆交给制造商指定的维修站进行诊断和维修。

(2)如果您认为该问题可能影响安全,应立即将其问题的详细情况报告给国家缺陷汽车信息系统,并查询制造商是否已就此问题实施召回。

(3)除了向国家缺陷汽车信息系统投诉外,还应当将此问题报告给汽车生产商。

(4)如果该车型正在进行召回,您应当尽快将车开到制造商指定的地方,制造商将根据问题的具体情况为您免费消除缺陷。

宝马召回万余台7系豪华轿车

日前,宝马向国家质检总局递交召回报告,将自3月24日起召回部分进口7系汽车,共计10234辆。

据通报,一部分召回车辆为2004年3月1日至2008年7月31日生产的部分进口7系汽车,共计8676辆。

这些车辆装备有舒适进入功能,此功能允许钥匙不插入钥匙槽的情况下可以开启或关闭发动机。当停车时,如果钥匙不在钥匙槽中,且驾驶员在极短的间隔内(0.3-0.5秒)多次按下点火开关(连续2次或3次),挡位将不会自动换为驻车(P)挡而是换为空(N)挡。此时打开驾驶员侧车门,车辆将有警告灯和警告音提示挡位仍处于空(N)挡。若驾驶员无视此警告而下车关门锁车,车辆将一直处于空(N)挡。如果车辆正好停在斜坡,会有溜车的可能,存在安全隐患。

另一部分召回车辆为2004年3月1日至2008年7月8日生产的部分进口7系汽车,共计1558辆。