

给力3·15
将维权进行到底



从2009年至今,岛城车市随同国内车市一起,在金融危机后经历了两年多的“大牛市”,但随同汽车产业加速攀升的还有猛增的消费投诉。据中消协近日公布的2010年投诉情况显示,去年全年有关汽车的投诉达1.4万件,同比上升50%以上,创下历史新高——汽车召回国内销售汽车频频缺席,汽车“三包”规定不明,车险理赔艰难,汽车配件市场存在暴利,消费者投诉无门等。健全我国汽车召回的法律法规、成立相关职能部门组建的统一执法体系成了今年亟待解决的问题。

车市火了, 消费投诉跟着“上火”!

本报记者 张榕博 通讯员 贾军

A 汽车预定还有多少猫腻?

去年10月末,青岛市民王女士看中了一款售价19.98万元的德系SUV,但是变相加价2万元的内饰费让王女士觉得不划算。在一次车展会上,王女士得到参展商现场购车能省下内饰费的口头承诺,便花1万元与车行签订了一份定车协议。但到了今年2月份的交车日期,原来的定车协议却成了“订车”收据,王女士想要如期提车,就必须追加1.8万元内饰费。

李沧区消保委滨河路消保分会的工作人员认为,消费者遇到了车行的提车加价连环陷阱。

无独有偶,去年11月底,市民张先生想趁着购置税还未上调,购买一辆新车,定车协议上约定1个月以后提车。但1个月以后,张先生却等来了车行想提车再加价的通知,张先生立刻拒绝。此后,1个月的交车日期变成了3个月,而购置税此时

已经上调,张先生因此损失了将近3000元钱。

从2009年开始,由于汽车厂家预估国内车市交易紧缩,进而减少了产能。相反,国家陆续出台汽车以旧换新、购置税减半的消费刺激政策,汽车销售量暴增,而市场立刻陷入现车荒的局面,而定车销售,加价提车成了车行不折不扣的霸王条款。

李沧工商执法人员告诉记者,加价提车已成为工商

部门打击的违规行为之一,此后为了实现加价提车,汽车4S店便使用各种方式,在预定汽车方面做手脚。从“定单”变为“订单”,到口头承诺失效,预定协议不执行,消费者预定购车存在不少陷阱。对此,工商部门提醒,消费者最好购买现车,如果预定汽车,一定要注意格式条款中的内容,谨防上当。

B 汽车“三包”何日见公婆?

商品“三包”已成为商品销售时的惯例,但是汽车“三包”仍是雾里看花。1月初,市民孙先生在李沧区一家汽车销售公司购买了一辆汽车,购买两个月后方向盘发生故障。孙先生认为商品仍然在三包期限内,应预免费维修。商家却认为,孙先生对车体进行了部分改装,已不属于原有车型,因此拒绝免费维修。

市民刘先生近日购买了一辆国产新车,购买7天后发现车内灯泡接触不良,雨刷也有裂痕,要求免费更换,但是得到的答复是,汽车灯泡和雨刷的保修期只有5天。

面对深层次的汽车质量

问题,2010年,丰田、宝马、大众等多个汽车品牌集体召回汽车,但是涉及到中国的汽车数量却少得惊人。日系车、美系车、韩系车接踵触雷,召回规模已创历史纪录,但作为汽车第一大产销大国的中国却“被免疫”,除丰田召回7.5万辆RAV4外,其他在国内生产的车型在中国很多拒不召回。

一位汽车业内人士认为,汽车由于自身的特殊属性,从买回家以后就开始了保养和维修,但一些厂家为了自身利益,将汽车三包门槛定得很高,消费者遇到实际质量问题时很难解决。在与汽车厂家的维权中,消费者处于明显的弱

势地位。由于存在巨大的信息不对称,在购车前发现质量问题难,出现质量问题后举证难,这使得消费者的维权成本加大。而部分厂商经常以消费者操作不当、用油不当、正常损耗等为由推卸产品责任,甚至部分车企明知产品存在缺陷,但为避免召回的巨额损失,而刻意隐瞒消费者。《消费者权益保护法》和《质量法》大多是一些原则性的规定,可操作性不强。2004年我国出台了《缺陷汽车产品召回管理规定》,但该规定存在执法主体不清晰,举证责任不明确,鉴定标准模糊,处罚力度较低等不足,对于随机出现的偶然缺

陷所进行的维权,我国目前还没有明确的三包制度。

山东华鲁律师事务所律师隋思玉建议,尽快出台国家“三包”规定,完善侵权责任法以及惩罚性赔偿金制度,保护广大汽车消费者权益,以迎接中国“汽车”时代的来临。

C 汽车配件市场能不能见光?

今年1月21日,离春节还有十多天,但四方区汽配城内却在上班时间内家家大门紧闭,人去楼空。记者去汽配城探访了解到,汽配城商家集体关门原来是担心工商等部门集中严打。商家听说济南、沈阳等地汽配城已经严打,处罚额度达到十几万元,预计青岛也要严打,因此纷纷关门。

当时,工商四方分局洛阳路工商所所长徐燕钢指出,这些消息都是传言,汽配城业户们请不要在意,赶紧回来开门营业,但他也提到业户们经营必须要守法,如果发现销售假冒伪劣产品或者违规商家经营,绝不姑息纵容。

如此风声鹤唳的汽配城经营者们销售的产品究竟有没有

猫腻,似乎怕“光”的他们已是最好的回答了。

对于4S店中的汽车配件,央视等多家媒体更是多次报道其暴利加价行为。去年4月,本报记者暗访了重庆南路几家汽车4S店,结果4S店的维修收费标准着实雾里看花:没坏的说成坏的,能换的绝对不给换。由于汽车行业太过专业,不少私家车主稀里糊涂就挨了宰。

在一家法系汽车4S店,记者称车子变速箱坏了,问相关修理价格。维修人员却以车子未经检查无法确定为拒绝透露,只一直催促记者将车开过来。“我们需要返厂检查,如果你的车还在保修期内,确定不是人为原因而是质量问题我们会免费修理,若不是就需要

你出钱。”对方称,修理变速箱只需要换2个零件,大概1000多元,而实际市场价格只要300多元。对此,4S店的工作人员辩解,店内所售均属正品,外面配件的质量难以保证,而且车辆在修理后4S店会对其按照非保修期收费。此外即使在保修期内的车辆也需要送检后才能确定是否免费,而这个时间少则几天多则半月。

汽车业内人士王磊认为,汽车保养、维修如何能让消费者明明白白消费,仅仅靠经销商自律远远不够。而从产品定价到使用,消费者一直都是门外汉。

