

关注车主权益

# 买车养车瞪大眼防忽悠

2011-2012年度汽车投诉车价属性分析表

| 年份\价位  | 5万元以内 | 5万-8万元 | 8万-12万元 | 12万-18万元 | 18万-25万元 | 25万-35万元 | 35万-50万元 | 50万-80万元 | 80万元以上 |
|--------|-------|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|
| 2012年度 | 6.63% | 24.77% | 32.33%  | 18.07%   | 11.32%   | 2.90%    | 1.53%    | 1.75%    | 0.78%  |
| 2011年度 | 6.64% | 31.45% | 32.35%  | 17.10%   | 7.54%    | 2.20%    | 1.09%    | 1.21%    | 0.41%  |

2011-2012年度汽车质量投诉分析表

| 年份\类别  | 发动机    | 变速箱    | 离合器   | 前后桥及悬挂 | 制动系统  | 转向系统  | 车身及电气  | 轮胎    |
|--------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 2012年度 | 27.59% | 22.34% | 6.95% | 5.21%  | 5.98% | 7.83% | 27.20% | 3.74% |
| 2011年度 | 23.80% | 21.56% | 6.92% | 5.60%  | 8.02% | 8.18% | 32.76% | 8.09% |

日前,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》已发布,该规定将于今年10月1日起正式实施,这是国家首次出台关于“汽车三包”的相关规定。业内人士普遍认为,“三包”新规对于车主维权是一大利好消息。即便如此,不论是买车、养车、修车、卖车,消费者在与车商交易的过程中,还是要提高自身的防范意识,以防被忽悠。

近来,来自汽车投诉网的一份关于汽车投诉的调查数据显示。

2012年合资品牌的投诉占比达到59.70%,同比2011年略有上升,占总投诉量近6成。

SUV有效投诉同比增长31.60%,这既与保有量上升有关,更与部分新车因匆忙上市或需求旺盛而放松质量标准有关。

仅针对服务问题产生的投诉占18.42%,另外有34.23%的车主同时对质量和服务进行投诉,说明有52.65%的投诉涉及服务问题,而服务问题多半又是因为质量问题引发的。

关于发动机的投诉位居第一,占2012年总投诉量的27.59%,而对变速箱的投诉也占据总投诉的22.34%,2012年过半的投诉都

来源于这两个问题。

52.21%的投诉能够在一周内得到企业的积极处理并反馈结果,13.56%的投诉能在半个月得到回复,说明大部分企业对车主的投诉还是很重视的。

在2012年度投诉诉求中,“要求赔偿”的投诉占比38.09%,成为车主维权的第一大诉求,车主诉求的主要目的就是要求厂商(或4S店)赔偿

因车辆故障或服务而导致的损失,车主与厂商(或4S店)在是否赔偿到赔偿额度存巨大差异,也最终导致了此类诉求的急剧上升。

在2012年度关于服务的投诉中欺诈行为的投诉占比16.87%,成为最为突出的服务投诉。所投诉的问题主要集中在厂商销售过程中用欺诈的手段来增加销量这一问题上。

小知识

## 定金与订金

可能很多人遇到这个问题都会很晕。定金属于一种法律上的担保方式,给付定金一方如果不履行,无权要求另一方返还定金;接受定金的一方如果不履行,需向另一方双倍返还。而订金目前我国法律没有明确规定,它不具备定金所具有的担保性质。但并不是所有的定金都不能退还:不符合商品销售条件,卖方不得销售商品也不得收取任何预订款性质的费用。

另外,由于厂家对此规定各有不同,有些4S店与准车主签的是“订车单”,却并不退钱。最保险的办法就是一定要问清销售人员如何办理退款手续的,如果遇到加钱就可以插队提车的情况,在您耐心等待了3个月后又还是告知你没有车可提,接下来再告诉你定金不退,一定很恼火。消费者对协议研究仔细一些,是不会吃亏的。

长期关注  
探知库存

在选定要购买的车型以后,应该多上网关注行情的价格变化。首先要看准备购买车型的竞争产品近期有没有降价动作,如果有的话,那降价也不远了。反之竞争车型没降价,那就要观察这款车是不是很久没降价了,或者看它最近的销量是否下滑。

不动声色  
声东击西

砍价时一定要声东击西,如果你要买豪华型,就要先谈舒适型的价格,然后根据自己需要一个加配加价;相反,如果你要买舒适型,得从豪华型开始砍价。简单说就是,当你购车时别让销售顾问看出你想买哪个配置的车型,

加价提车  
慢些出手

对于“最佳”的买车时机,各个厂家货源的情况不同所以很难给出一个合理的时间段。举个例子,某品牌厂家由于要赶着完成当月的任务量,全系车型售价几乎是低于进价,货源也十分充足,这时就

如果是的话,那么离降价也不远了。

别指望买车跑一次就能拿到最实惠的价格,除了货源充足的店外,新开张的4S店一般来说会得到厂家的支持,优惠幅度也多。

对于一个4S店来说,最终

因为现在车型分类很多,优惠幅度也不同。可以先聊聊你不准备买的配置的车型,往往这会销售会咬紧优惠幅度,但是当漫不经心问其他配置时,可能销售会说真实的让利程度。

这和我们平时买别的东西

决定是否降价最直接的原因就是库存,由于4S店资金要运转所以不会长期压车在手里。到店以后可以先不看车型,到后场看看店里库存如何。如果有很多你要购买的车型,那恭喜你基本这家店会有较高的优惠了。

是一样的,也就是你已经决定购买了,但是不要展露出来。这不仅考验顾客的心态,更考验销售人员的心理素质。但要注意的不可胡乱砍价,前面说过在网上关注过降价幅度后,基本店里还能有三至五千的下调空间,否则再怎么欲擒故纵也难达目的。

乎才有价值。目前太多企业用所谓的“饥饿销售”手段来刺激消费者,新车上市往往都是加价销售,甚至销售几年以后的车型还能再持续加价。但理性的车主,需要多一点耐心,时间节省的是真金白银。

购车锦囊

## 汽车装潢 白送要敢说“不”

“价格不能再优惠了,但是可以送价值3000元的汽车装潢。”

“现在购买在原来优惠的基础上还可以赠送1000元的装潢。”……

这样的答复,相信不少车主在买车时都遇到过。有消费者称:“买车的时候把价格砍到最低,在这个基础上要是再能赠送汽车装潢、用品的话当然划算

啊。”而对于广大消费者来说,接受免费的汽车装潢,究竟是得利还是失策呢?

一些汽车销售商为了能更好的服务消费者,纷纷推出了一系列“买就送”的促销活动,而赠送的大多数是专业车用品和新车装潢服务。“买车送装潢”这一现象的出现与泛滥,其组合多变,花样百出。

去年12月,陈先生买了一辆汽车,合同中约定赠送前挡风玻璃贴膜。可他提车后发现赠送的前挡贴膜影响视线,他认为膜的质量有问题,要求商家更换质量较好的膜。但销售顾问却答复称,赠送的膜质量就这样,换质量好的就要加钱。后经调解,商家终于同意为陈先生的新车重新贴膜。工商部门也在此提醒消

费者,在获得赠品时,要记得让商家在产品发票上注明附送赠品的名称、品牌等,这样出现质量问题时可证明赠品的出处,消费者也可据此要求商家对赠品进行维修或换货等处理。

“羊毛出在羊身上”,而且送得越多,车价本身的性价比反而更成问题。而且,关于汽车赠品的质量问题也是投诉的热点。

## 买二手车 多打听准没错

买二手车,最怕买到有问题的车,如果对二手车知识匮乏,就很容易被不法分子利用。所以,学一些相关的注意事项,能避免很多权益受损的情况。

买车前,先自己的实际情况,制定一个购车预算,包括价格、养车费用以及过户费用等。再根据

自己的生活习惯和实际需求,决定最适合自己的车型,在选车时才能有的放矢。有了中意的车,可以越过中介,通过电话或其他方式,跟卖主直接联系,尽量多问些问题,了解车的历史和驾驶状况,对车况进行初步判断。买车时,要求对方出示车辆的服务记录和维

修发票,这对买主做决定也很有帮助。

如果对车子情况比较满意,可以与车主或中介约定进行试驾,在试驾的过程中,注意汽车的性能,衡量驾驶的舒适度。如果买主实在不太懂车,最好带上一个懂行的朋友帮助验车,再确定它

是否值得买。

买卖双方达成协议后,最好在安全的地方付款过户,如有必要,可以请可靠的第三方人士到场见证。买二手车后需要办理过户,之后凭“交易过户发票”再办理相关手续的变更,如行驶证、购置附加税、车船使用税等。

需要特别注意地是,买主还需要了解车子的各项历史记录,包括是否碰撞过、报失过等。除了询问卖主,买主还可以通过中国二手车网站的车辆背景信息查询服务查询车辆的背景信息报告,通过报告更客观、真实地了解车子的所有历史信息。

