



去年汽车售后服务投诉同比上升近4成

商家不诚信导致的合同纠纷也不少，同比更是猛增44.5%



来自宁波市市场监管局的数据显示，去年12315中心受理汽车类商品投诉2106件，同比上升20.5%，其中售后服务投诉685件，同比上升38.9%；总量仅次于食品与通讯类产品，占全年所有商品类投诉总量的11.2%，是当前投诉争议较大的商品之一。昨天，海曙区“家用汽车消费者之家”工作室召开了座谈会，就当前汽车维权过程中遇到的主要矛盾点和如何化解矛盾展开了探讨。

记者 周雁 通讯员 狄淑波



漫画 章丽珍

去年汽车投诉总量同比增2成

随着社会经济的发展，汽车正逐渐成为家庭日常交通工具。同时，由于汽车维修、护理专业性较强，在日常消费中消费者处于信息不对等的弱势地位，导致汽车消费投诉近年来一直呈高发趋势。

2014年，宁波12315中心共受理汽车及汽车类商品投诉2106件，同比上升20.5%。按投诉性质分，售后服务占685件，占汽车类商品投诉总量的32.5%，同比上升38.9%；合同纠纷357件，占17%，同比增加

44.5%。有关质量和广告的合同投诉，同比也有所增长。

对比近3年的数据不难发现，汽车投诉一直处于高发的走势。2012年至2014年，宁波12315中心受理的汽车商品类投诉量分别是1194件、1748件、2106件。投诉

按消费性质分类，投诉较多的是售后服务，3年来分别受理了347件、493件和685件；质量争议方面的，3年来分别受理了208件、237件和253件；合同纠纷则分别受理了140件、247件和357件。

性能故障和售后维修的投诉最尖锐

昨天的座谈会上，来自海曙区“家用汽车消费之家”工作室的5名专家组成员向记者总结了有关汽车投诉方面的几个主要矛盾点。

一、汽车类产品存在性能故障，消费者经常投诉的质量问题包括汽车空调系统、发动机、制动系统等。

二、商家对消费者合理的修理要求予以拒绝或拖延，有些在进行汽车维修时擅自更换零件、更换零件时以次充好、夸大汽车故障、汽车并未修复却多次收费，汽车旧伤未复又添新伤、屡

修屡坏等现象也时有发生。

三、汽车保养服务差，一些工作人员技术不过关，汽车越保养问题越多。

四、汽车销售合同标示不明或含糊不清，造成后续纠纷。

五、商家违反约定。消费者交付订金后不能按时取货，商家违反约定拖延时间迟迟不办理相关手续，双方原先约定的订金可退变成定金不退，进而引发争议。

六、4S店在销售车辆时强制要求消费者购买指定保险或支付额外费用等。

高峰是汽车技师，也是海曙区消保委工作人员、海曙区“家用汽车消费之家”专家组成员。“汽车具有较强的专业性，性能方面的故障一般消费者很难判断，而商家在信息透明度和解释程度方面做得也不太好。”高峰说，之前他曾接到过两起棘手的投诉，一个发动机出现了不下10次的报警提示，可总是找不出问题原因，双方发生纠纷；另一个是变速箱漏油，一直修不好。

“在调解时，我们用了机油称重的方式，用正常机油消耗量与非正常情况的数据进行

对比，最终找出了原因，一个是发动机窜油，一个是变速箱油封漏油。”高峰说，这两个问题其实都不大，只要换掉个别零件，消费者不用花太多的金钱与时间；但在实际过程中，由于维修方的技术水平与双方的沟通不彻底，导致两者之间的矛盾很尖锐。

海曙区消保委秘书长狄淑波说，海曙区“家用汽车消费之家”成立半年来，接到了不少消费者关于汽车性能维修保养方面的咨询和投诉，今后他们将在汽车消费和维修知识方面，加强普及的力度。

销售不诚信 汽车买卖中的猫腻也不少

尽管当前投诉集中在售后方面，但销售过程中的合同纠纷依旧时有发生，遇到一些商家不诚信的行为，消费者在这方面也应该主张自己的权益，去年我市市场监管部门就调解处理过多起具有代表性的案例。

孙女士去年9月22日在慈溪一家汽车销售公司支付了37万余元订购一辆进口汽车，双方约定10月25日前可提车。10月25日，孙女士去提车，4S店称汽车仍在过关，要再等几天。11月初，4S店通知孙女士提车。但孙女士查看通关记录时发现，汽车在6月份就已经到港，7月2日已经通关。孙女士认为商家存在欺骗行为，要求退款并赔偿。经12315调解，最终店方退

还消费者购车款37.8万元，一次性赔偿了2700元。

消费者黄先生去年3月27日在江东一家4S店支付了6.7万元订购了一辆汽车。4月9日，4S店通知黄先生提车，并将车辆合格证（制造日期为2014年4月8日）传真给黄先生办理车辆保险。第二天提车时，黄先生发现车辆铭牌松动，发动机、装饰板有锈

迹，黄先生据此怀疑4S店提供的是一辆旧车。经江东市场监管局调查，这辆车的生产日期果然被篡改过，实际的生产日期是2013年9月。经调解，4S店向黄先生赔礼道歉，并补偿保险费用损失6640元以及误工等其他损失9200元。同时，市场监管部门对商家的违法行为依法作出了罚款6.7万元的行政处罚。

表、内饰、发动机有无异常等，还要注意配件、内饰装潢等是否与承诺说明书和宣传材料相符。

保管好发票和说明书等材料，严格按照说明书规定的时间或里程范围到特约维修站进行保养，并要求维修站在车辆保修卡上做好详细记录。

律师支招汽车维权注意事项

在昨天的座谈会上，浙江贞信律师事务所的华旗律师也对消费者在汽车购买以及售后过程遇到的种种问题给出了建议。

华旗律师建议，买车前应多了解相关信息，尽量选择信誉好的汽车品牌专营店；同时，应找懂车的朋友

一起去购买；还应充分考虑车辆返修率、售后服务点设置情况及配件供应和售后服务质量等因素；并详细了解汽车生产厂家或经销商对具体车辆的配置情况与售后服务承诺，不轻信代理人或销售人员的口头介绍与承诺；将可能存在争议的事项，写

羊年首期凭证式国债今起开卖

羊年首期凭证式国债今日开卖。受央行降息影响，首批开卖的3年期和5年期国债利率均有所下滑，但与银行同期存款相比，仍具有优势。

据了解，今年首批凭证式国债最大发行总额300亿元，其中3年期180亿元，票面年利率4.92%；5年期120亿元，票面年利率5.32%。对比去年发行最后一期国债，此次国债利率分别微降了0.08%及0.09%。

央行3年期存款基准利率为3.75%，上浮1.3倍到“顶”，为4.875%，仍比本期发行的3年期国债利率低了0.045个百分点。而部分银行5年期存款利率上浮后最高为5.225%，也低于5年期国债利率。

以购买10万元本期国债为例，持有到期后，将比利率上浮到顶后的银行存款利息分别高135元和475元。

并且与定期存款相比，国债允许投资者提前兑取，提前兑取后，将按照实际持有时间和对应档利率计付利息，变现能力较为灵活。

不过，与银行理财产品相比，国债则失色不少，但是胜在安全系数较高，适合中老年人等风险承受能力较低的投资群体。理财业内人士表示，在当前降息通道中，宽松的货币供需态势将间接影响银行对理财产品的收益定价，银行理财产品下降将成常态，利用闲置资金购买国债提前锁定未来一段时间的收益，也不失为一种理想的资产配置选择。

记者 王婧

股市点评

短期关注二八风格切换机会

昨天的大盘走势可谓跌宕起伏，早盘指数已经跌至3200点一线，而午后银行股、地产股护盘，指数快速翻红，并且一度站稳了3300点。

昨天市场异动背后释放两个方面信号：第一，主力资金对指数掌控依然良好，指数上行速度很快，控盘度很高。第二，市场热点面临切换的时间节点，创业板已经新高，沉寂已久的蓝筹股有望迎来新的机会。

技术上，沪指近期连续跌破5日线、10日线，量能持续萎缩，沪指在前期2月13日3180跳空缺口及60日均线的支撑，而

创业板指数在连续出现跳空缺口后，出现强势中阴洗牌，短期也将面临获利盘的兑现压力。目前指数3200关口的抵抗力很强，下方60天线3180左右支撑和3200~3250点自身的密集成交区，历次市场新股密集申购周期中，主力总是先打压再拉升，而时间节点来看，本周三是一个短期拐点，应该会形成新的反弹周期。

操作上，投资者可在谨慎中保持乐观，关注权重股和创业板的轮动机会，尤其是前期金融、地产、基建等蓝筹股，短期又可以尝试进行一波操作，伏击二八切换。民族证券宁波营业部 本文分析仅供参考



出游泰国正当时

每年4月初，泰国就提前浸润在泼水节的欢乐气氛中，各种宗教仪式、金碧辉煌的古老宫殿和庙宇、阳光灿烂的热闹海岸、环抱日光的湛蓝海水……到处是洋溢欢笑的人群。

浙江运通旅行社特别推出泰国精彩双飞5晚6日游优惠活动，原价3199元/人，现价2199元/人；全程入住当地五星酒店，亲临金佛寺，祈福还愿，与人妖共舞，享受泰式按摩，月亮湾+金

沙岛双岛巨献，真正感受泰国的微笑文化！

出发日期：3月31日，4月3日、5日（仅此三班）
狂欢价：2199元/人
运通旅游报名热线：87651111
运通微信号：outour57676
QQ群：116159829
报名地址：海曙区新典路536号新海蓝钻8楼
运通我去游网：www.57676.com
旅游许可证：L-ZJ-CJ00079