



3·15 特别报道

昨晚，主题为“消费在阳光下”的央视3·15晚会曝光了一些不为人知的消费陷阱，揭开一些消费黑幕。

路虎极光被曝变速箱故障频发 宁波也有车主“中招”

说起路虎揽胜极光汽车，许多消费者用“恐怖”来形容。要么走在路上不动了，要么倒挡失灵，全国类似案例不计其数，虽然这被诊断为变速箱故障，但部分车主说换了两次变速箱仍故障频发。路虎中国公司甚至将变速箱故障原因直接推到用户身上，嫌车主开车太着急。

有宁波车主“中招”了

宁波杨先生一辆路虎极光车在倒车的时候，也是故障频发，他给记者演示：倒挡一直闪烁，然后踩油门，但车子一点都不会动。在宁波路虎4S店里，杨先生遇到了因同样问题来维修的车主冯先生。冯先生的路虎极光刚开了两个多月，这已经是他第四次去4S店了。冯先生的车更为恐怖：一挂倒挡车子往前冲，然后不走了，怎么挂挡也没有用。

内蒙古李女士在倒车时，

也不止一次遭遇这样的窘境：“挂倒挡直接显示变速箱故障，倒不了，我现在是在车库里面，被困在这没法后退。”北京刘先生的路虎极光行驶在快速路上突然失去动力，让他心有余悸。

出问题的都是“最先进”变速箱

记者了解到，路虎极光是路虎旗下的一款进口豪华城市SUV，2014款和2015款配备了9速自动变速箱。4S店的销售人员说，9速变速箱现在是最先进的一个变速箱，是任何一款车达不到的。它换挡的时候最快的频率可以达到200毫秒，就好比人眨眼一下。然而，出现严重故障的，正是这款路虎极光引以为傲的9速变速箱。那么，号称使用了最先进自动变速箱的路虎极光车为什么会频出故障呢？在位于上海的路虎中国总部，记者见到了负责售



北京的刘女士向记者说起她的路虎揽胜极光车，用得最多的词就是“恐怖”。

后服务的工作人员，与消费者的担心完全不同的是，这里的工作人员对变速箱故障则不以为然：这是极偶的，不是大面积的。

技术解决方案没有效果

难道路虎厂家真的没有

看到这些问题吗？记者调查发现，车主们因变速箱故障维修时都被要求进行软件升级。4S店工作人员也证实了路虎公司就极光变速箱问题，曾先后两次悄悄向全国4S店发出内部公告。售后人员证实是内部发的，只有工程师才有。

软件升级是路虎公司针

对变速箱故障给出的技术解决方案，不过，路虎4S店很快发现，这个方案根本无法解决频发的变速箱故障。

北京刘先生的2014款路虎极光车，在软件升级后还是多次出现故障，最后不得不更换变速箱。

维修人员告诉刘先生，这地上摆着的几台变速箱，都是因同样的故障才更换下来的。

福州郑先生购买的2014款路虎极光车也因频繁的故障，都仅仅行驶了几个月，针对解决不了的变速箱故障，路虎给出的最终解决办法只能是免费更换变速箱。虽然给出了方案，但对于变速箱故障，路虎中国始终不愿承认。

记者采访中了解到，大部分出现变速箱故障的路虎极光，都仅仅行驶了几个月，针对解决不了的变速箱故障，路虎给出的最终解决办法只能是免费更换变速箱。虽然给出了方案，但对于变速箱故障，路虎中国始终不愿承认。

一拖再拖何时才能解决？

究竟是什么原因导致这么多路虎极光频频出现严重的变速箱故障，不仅车主们不知道，就连路虎各地4S店的维修人员也是一头雾水。

面对越来越多车主的质疑，路虎中国公司却将变速箱故障的原因，直接推到了用户身上：“其实和我们国内用户的使用方式都是有关系的，包括我们换挡换得很慢，比如说你倒挡，我马上就倒挡了，我们国内车主开车都很急。”

而在路虎中国的官方网站上，央视财经记者始终看不到任何关于路虎极光变速箱故障的说明或者公告。车主们想知道，车辆一旦过了保修期，谁来承担变速箱故障带来的高额维修费？更让车主们担心的是，因变速箱引发严重的交通事故，谁来为他们的生命安全负责？

诈骗电话不断 谁是幕后推手

骚扰电话，有时一天要接好几个甚至十几个，对方有时候还冒充警方、银行等诈骗，谁是它幕后的推手？你肯定不敢相信，一些运营商在为骚扰电话提供各种支持，甚至给“10086、110”之类的诈骗电话一路开绿灯，即使发现诈骗电话显示虚假主叫号码，仍然允许透传。

自动群呼骚扰电话让人苦不堪言

“您好，办理银行贷款您需要吗？”“本公司有行业正规发票”“豪华公寓只卖9万美元”……

相信大家每天都会被这样的电话骚扰得不胜其烦，为什么每天我们会接到这么多骚扰电话？这些电话又是从哪里打出来的呢？据西安凯乾电子科技有限公司李经理介绍：“我们往系统里直接导入十几万（电话号码），系统会模拟人工的，打通之后再转入我们坐席这儿来。”在上海纽顿兰呼叫中心，不用人工坐席，这里专做语音自动群呼。这里的石经理透露：“就今天，一个保健品客户共打了100万个电话，接通是36万个。”

在全国，央视财经记者了解到这样的呼叫中心还有很多，每天，他们源源不断地将骚扰电话拨向各地的用户。每天成千上万的骚扰

电话让用户苦不堪言。

显示号码修改成“110”都可以

一些手机用户会安装软件，对骚扰电话进行拦截、屏蔽，然而呼叫中心却和用户玩起了攻防战。上海智邮营销策划有限公司燕经理说：“显示的号码基本上是随机的，不然的话它很容易被屏蔽。”有的呼叫中心为了进一步增加骚扰电话的迷惑性，甚至可以随心所欲地任意显示号码。西安凯乾电子科技有限公司李经理甚至说：“我要想显示110都可以。”同样，广州腾旭也将记者随意提出的一个号码，轻松地拨打在了手机上。

呼叫中心何以具有如此强大的技术呢？原来，在其背后还有一些公司，专门提供技术支持。深圳金伦科技就为呼叫中心专门研发了一套系统，既能批量外呼，还能语音自动群呼。

为了让骚扰电话更加具有迷惑性，增加用户识别难度，金伦科技还会使出更厉害的手段，帮助呼叫中心随意显示主叫号码，这种技术，在这一行业被称作“透传”。

一些运营商为骚扰电话提供支持

呼叫中心要想群呼骚扰电话，必须利用运营商的通



中国铁通深圳分公司郭经理说，号码显示成110都可以。

道，运营商对此又是如何把关的呢？调查央视财经记者发现，一些运营商实际却在为骚扰电话提供各种支持。上海移动有限公司浦东分公司毛经理说：“有些号码不要呼。因为有可能呼到我们领导。这种营销类的电话我们领导不是很喜欢。”

当记者问：“呼之前要不要确定这个人愿不愿意接你这个电话才呼，有没有这个要求？”中国铁通深圳分公司郭经理直接说：“这个我们不管。”郭经理进一步表示，“我不把透传功能给你打开的话，我给你什么号，你就只能（显示）什么号。你发送什么号，你送110都可以。但是你送过来，运营商不给你出去的话，你就一直卡在这里。”

工信部曾多次对显示虚假主叫号码的行为开展治理工作，然而记者调查发现，部分运营商的默许和技术公

司的大力支持下，呼叫中心越来越多的电话拨给了用户。

不能因个别企业利益让整个社会承受痛苦

有技术公司的工作人员坦言，“您看现在垃圾短信没以前多了，正因为短信通道都被关了，所以都转成电话上了，转成语音群呼了。”

现在垃圾电话很多，群呼电话会不会也像垃圾短信那样管起来？曾经被3·15晚会连续三年追踪报道的垃圾短信，经过多部门联手治理，已经比过去减少了很多。但这种骚扰电话比垃圾短信还可恶，而且本该负有监管职责的电信运营商竟然也参与其中，为拨打骚扰电话提供便利。骚扰电话这种公害真到了该好好清除的时候了，不能因为个别企业的利益，让整个社会承受无形的痛苦。

谁来管管 来路不明老年保健品

老年人成为最易被骗人群。手表能预防癌症、仪器能够给人体充电、仪器能把自来水变成治病神水……王大妈从头到脚，从里到外，全部购置了保健产品。

王大妈今年72岁，是山西省太谷县的一位退休小学教师。王大妈说，这张宣传单来自一次免费的健康讲座，上面列举了十多条大实话，就是教育老年人有钱就要花，健康比什么都最重要。王大妈印象最深刻的是：平时省得多，全为儿女落，就是你省下的钱，不要看你攒下，攒下以后都叫孩子们拿走了，你能带得走，仅是骨灰盒。这些大实话在王大妈心里留下了深深的烙印。从此，太谷县出现的免费健康讲座，王大妈一次都没有错过。数百件讲座结束时赠送的小礼品见证了这她这年的历程。

通过健康讲座，王大妈除了获得一些神乎其神的健康知识之外，还收获了大量的保健品和保健治疗仪。讲座是免费的，但是推销的产品可就不便宜了。这几年究竟在这上面的投资有多少，王大妈自己都说不上来，但是说到这满屋子保健仪器的功效却如数家珍。其中，这几块看似普通的手表，其实一点都不普通，不仅可以调节血压，而且还能预防癌症。满屋子的保健治疗仪，用

王大妈的话说，从头到脚，从里到外，不仅面面俱到，而且样样都不简单。有个头盔是王大妈特意给患有脑梗塞的老伴买的，脑部的各种问题就由它负责。这样莫名其妙的东西，在王大妈的家中还有很多。

比如，还有可以通经络的拖鞋、腰带和两个样子长得跟手雷一样的塑料球。手上戴的，鼻子里插的，腰里系的，脚上踩的，全身上下，哪儿不舒服它都能管。记者注意到，王大妈的这些仪器包装上大多找不到任何与医疗器械相关的批准文号。

钱不是问题，健康才是最重要的。一个新的目标又进入了王大妈的视线。各种仪器买了，凡是宣称能治病的各种吃的，王大妈也毫不吝嗇。在她家的小院里，大大小小13个纸箱子里装满了这几年王大妈的部分药品，总共有30多个品种。记者仔细看了看这些所谓的药，大多没有任何批准文号，来路不明。几年间，王大妈在健康产品上的投资高达近40万元，她不仅花光了所有的积蓄，还先后从54个亲戚朋友手里借款30多万元。看着院子里这一大堆来路不明的东西，满屋子的治疗仪，王大妈怎么都不相信，大实话并没有给她带来健康，留下的除了一身的病痛就是沉重的外债。