

这些“坑”你遇到没

汽车消费维权案例为你支招



□记者 方叶 通讯员 洪亚惠 徐超敏 陈琦琦

随着汽车保有量的增加,我区汽车消费投诉逐年增加。近日,记者从区消保委了解到,我区去年受理汽车消费投诉78件,反映的问题集中在汽车押金、汽车质量以及汽车保险等方面,为此希望通过部分案例可以帮助消费者提高风险防范和识别意识,避免落入消费“陷阱”。

买车交了押金 反悔能否退还

去年5月,市民陈女士拨打12315,投诉我区一家汽车销售公司不退汽车押金。去年3月,陈女士在我区一家汽车销售公司看中了一辆12万元的车子,并付了2000元押金,拿了收据。后来因为种种原因,陈女士钱不够,不想买车了,要求退押金,但遭商家拒绝。

区市场监督管理局12315中心调查了解后,该收据中并无注明该款项为定金或订金,后因陈女士取消购车意向,要求退还该笔押金。经调解,最终双方达成和解,商家退给陈女士800元押金。

为此,区消保委提醒消费者,根据最高人民法院关于适用《中华

人民共和国担保法》若干问题的解释,当事人交付留置金、担保金、保证金、订约金、押金或者定金等,但没有约定定金性质的,当事人主张定金权利的,人民法院不予支持。当事人约定以交付定金作为订立主合同担保的,给付定金的一方拒绝订立主合同的,无权要求返还定金;收受定金的一方拒绝订立合同的,应当双倍返还定金。消费者为保障自己的权益,建议最好在合同上备注清楚。

新车开“二手车”发票 消费者要求全额退款

去年5月,消费者周女士向区消保委投诉,说在我区一家汽车销售有限公司购买了一辆全新的汽车,买车过程中销售员承诺是新车,但在付完车子全款7.7万元,办完提车手续时发现,拿到手的票据居然是“二手车”销售发票,消费者要求全额退还车款。

区消保委工作人员接到投诉后,立即约谈销售公司相关负责人,经了解是因为经销商将这车提前入户,解决上牌的问题,再出售给消费者,才有了这个所谓的“二手车”。最终经调解,商家同意全额退款。

为此,区消保委提醒广大消

费者,如果商家在销售过程中,能够尽到告知义务,提示消费者这是一辆已经上过号牌的车辆,就有可能不会购买这辆车。因此商家在卖车过程中一定要跟消费者讲清楚,不要模棱两可、含糊不清地把车卖给消费者。如果没有履行告知义务,商家的行为就有可能涉嫌欺诈。

汽车变速箱出现故障 质保期未按要求保养

市民胡先生于2015年7月在我区一家汽车销售服务有限公司购买一款13万元的SUV,购车后到4S店做过一次免费保养,以后保养均在其他店进行。去年4月,汽车变速箱发生故障,导致车辆无法使用。

于是,胡先生向区消保委投诉。经区消保委调查,商家提出汽车变速箱发生故障或许与消费者在其他地方保养有关,消费者没有按照规定到4S店做正常保养,而且在其他店进行保养无法保证质量。消费者在其他地方保养,且无法举证汽车出现问题与此无关。后经调解,消费者承担5000元维修费用,其余费用由4S店承担,同时4S店赠送一次免费保养。

区消保委提醒,消费者买车后一旦碰到汽车质量问题,要在质保期内按要求及时保养,发现问题要

及时与相关经销商联系。碰到上述情况,如果消费者拿不出有利的证据,维权起来很难。

额外收取200元 商家被投诉退回

市民王先生于2015年4月在我区一家汽车销售服务有限公司按揭购买了一辆红色的两厢车,现贷款已结清,向商家申请办理注销手续时,被告知需收取200元手续费。王先生认为商家未提前告知过,且咨询过车管所,车管所工作人员表示不需要收取此费用。于是王先生向12315进行了投诉。

后经12315工作人员调查,商家同意消费者要求,给予免费办理注销手续。

区消保委提醒广大市民,消费者在贷款购车时,必须问清楚具体的规定,看清楚合同中的每一条款,特别要问清楚额外的费用。若是在不知情的情况下支付了不合理的费用,需要保存好证据,作为依法维权的有效依据,千万不要忽视。



去年召回: 规模突破2千万辆

2017年,国内乘用车召回突破两千万辆规模,涉及49个品牌超过200款车型,共计召回汽车20202369辆,同比大幅增长78.28%。其中,高田问题气囊成为召回数量激增的“罪魁祸首”,2017年,因装配了高田问题气囊而导致召回的车辆达到了9758575辆,占总召回数量的48.30%。

随着2017年12月底,国家质检总局发布当年最后三条有关汽车召回信息,2017年我国乘用车市场召回数据全部出炉。2017年国内乘用车召回数量同比飙涨78.28%,达到20202369辆。

根据国家质检总局发布的召回数据,经济日报·中国经济网经过统计、整理,形成“2017年全国乘用车召回市场召回榜单”(有少数牵引车和厢式货车品牌未收录其中),以供大家了解2017年我国乘用车召回市场的重要信息。

2017年,国内乘用车召回共涉及49个品牌超过200款车型,共计召回汽车20202369辆,同比大幅增长78.28%,继去年我国乘用车召回市场规模首次突破千万辆后,今年规模又突破2千万辆。

分国别来看,2107年召回数量最多的德系,共6个品牌累计召回汽车10231438辆,以超过千万辆的召回数量占据总量的50.64%;其次,美系6个品牌共计召回汽车4046675辆,占比20.03%;排名第3的日系共10个品牌累计召回汽车4020117辆,占比19.90%;之后,自主品牌13个品牌共计召回汽车1427914辆,占比达到7.07%。

高田成“罪魁祸首” 召回占比近半

从具体走势来看,2017年国内乘用车召回市场在大多数月份

都保持低位运行。尤其2017年1-8月,国内召回市场累计召回数量甚至同比减少23.80%。

但9月爆发的多起大规模召回事件,不仅使得当月乘用车召回数量达到惊人的9674888辆,也让原本波澜不惊的2017年乘用车召回市场一举大幅超越前一年水平。而“罪魁祸首”则非高田问题气囊莫属。

日本高田公司虽早已于美国当地时间6月26日正式在日本和美国同时申请破产保护,但由其问题气囊所引发的连锁反应仍在持续发酵。尤其在2017年,高田问题气囊在中国市场的爆发,更令人瞩目。2017年,因装配了高田问题气囊而导致召回的车辆达到了9758575辆,占总召回数量的48.30%。

而在去年曾受高田气囊影响巨大的日系丰田、本田、斯巴鲁等品牌,在今年也仍持续发布过多起因高田问题气囊导致的召回事件;此外,雷克萨斯、捷豹路虎、保时捷、英菲尼迪、林肯、讴歌、沃尔沃、奔驰、宝马、奥迪等众多高档车品牌,也悉数进入“高田问题气囊召回榜单”。

高田事件影响范围之广、持续时间之长,甚至还引起了政府部门的重点关注,7月初,国家质量监督检验检疫总局执法督查司曾就高田气囊气体发生器破裂问题集体约谈大众、通用、奔驰公司,并通报缺陷问题调查情况,要求相关企业尽快采取相应措施,履行缺陷召回法律义务,切实消除安全隐患。

此后,3家被约谈企业也相继发布了关于高田气囊的召回公告。9月,大众宣布因装配了高田问题气囊而召回汽车4860029辆,这也是国内召回市场数量最大的单次召回事件;次日,通用因

近半召回祸起高田

相同原因宣布召回汽车2515841辆;10月,奔驰也因此宣布召回351218辆汽车。

对此,全国乘用车秘书长崔东树也表示,高田气囊事件在全球是一起恶性的产品质量问题事件,且其影响远未消退。

日本造假丑闻频曝光 对中国市场或区别对待

而日本企业高田公司破产,及其引发的一系列大规模汽车召回事件,也不由让人联想到2017年下半年日本爆发的一系列造假丑闻——波及几乎全部日本汽车品牌的神钢造假丑闻,已爆出的日产、斯巴鲁“质检造假丑闻”,不仅让人们对于“日本制造”产生了质疑,其后续的弥补措施也更令人关注。

但造假丑闻大规模爆发至今已3个月有余,涉及“神钢造假丑闻”的日本汽车企业仍只是在丑闻爆发初期进行过道歉和解释,而对后续处理措施却迟迟没有明确表态;而“质检造假丑闻”中的日产已宣布将在本土市场召回121万辆汽车,但包括中国市场在内的其他市场则不在召回范围之内;另一家造假公司斯巴鲁甚至还未确定是否采取召回措施,即使召回,其计划召回的25万辆汽车,与其2014年-2016年间全球近300万辆的销量相比也是不足十分之一,而对于斯巴鲁在中国年均卖出的5万辆汽车是否在召回计划中,斯巴鲁方面回应称:“由于此次涉及造假的质检标准是由日本相关质检机构设定的,并没有应用到出口车辆当中,暂时出口车不受影响”。对此,崔东树表示担心,“日本车企是否会在明知产品存在安全隐患的前提下,将其发往中国,使得中国市场遭受不公平待遇”。

自主品牌观念转变 销量、召回量同步增长

此外,自主品牌乘用车召回规模也在2017年迎来井喷。2016年,自主品牌共召回汽车132991辆,仅占召回总量的1.17%;而进入2017年,自主品牌召回汽车数量已攀升至1427914辆,是去年同期的十倍有余,而其所占份额也提升至7.07%。

其中,上汽通用五菱曾在12月1日发布了一起涉及938686辆宝骏730和宝骏560的召回公告,近百万辆的召回数量也成为自主品牌最大规模的召回活动。

庞大的召回数量,首先是基于以宝骏为例的自主品牌的持续热销所带来市场保有量的上升。2017年1-11月,宝骏730共销售了245810辆,稳居MPV市场亚军位置;宝骏560虽大不如前,但今年前11个月其还是销售了139298辆,销量十分可观;而今年2月才上市的宝骏510,更是已经卖出304827辆,是市场中当之无愧的明星车型。

其次,自主品牌在经营观念上也发生了转变。汽车召回数量的扩大并不意味着汽车产品质量的下滑,反而是车企对产品质量问题关注度的提升,也是对消费者负责的表现。因此,自主品牌也正逐渐由惧怕召回,向主动召回转变。

同时,这也是相关法制更健全、消费者维权意识更强的表现。北京大学经济学院副教授、战略管理与营销管理专家薛旭表示,汽车召回数量必定会随着产销量的上升而增加,而消费者维权意识和自我保护意识的提高,使相应的社会监督监管机制和法律法规也得到提升。目前环境下,大规模召回也成为厂家为了生存和适应法律要求的做法。

据《经济日报》



“后补贴”时代 购置新能源车还有哪些顾虑

经历了前些年的快速发展,新能源汽车在去年继续实现增长。根据中国汽车工业协会数据,我国2017年全年新能源车产销量已超77万辆。与此同时,随着新能源车在国家与地方补贴上的退坡幅度增大,购置新能源车的成本正逐年增加,“后补贴”时代即将到来。面对补贴减少所带来的影响,新能源车还需要排除哪些后顾之忧来继续吸引消费者?

补贴不再是重点 新能源车政策优势更突出

去年12月,四部门明确了2018至2020年间新能源车将继续享受免征车辆购置税的优惠政策,同时财政补贴相比以前已大幅减少。如今,消费者更看重买新能源车带来的牌照和不限行等政策优势。

以在北京购买一辆综合工况续航里程为300公里的纯电动车为例:2016年,消费者可获得最高5.5万元的国家补贴以及5.5万元的地方补贴,共计11万元。2017年,购买同款车型可获得最高4.4万元的国家补贴以及2.2万元的地方补贴(地方补贴不得超过国家补贴的50%),共计6.6万元。仅相隔一年时间,补贴就减少了4.4万元,新能源车正逐渐失去这根“拐杖”。

相比补贴退坡,新能源车的政策优势愈加凸显。在北京,获得新能源车号牌只需排队申领,而不需参加中签率极低的摇号;在上海,燃油车牌拍卖竞争激烈,但新能源牌照可“免费获得”;在深圳,名下已有一辆普通小汽车的个人,如符合增量指标条件,还可以申请一个纯电动小汽车指标。新能源车在北京、天津、石家庄、哈尔滨、成都、杭州、武汉、南昌、西安等全国多个限行城市也享有不限行的特殊优势。

私人充电桩不好装 公用充电桩问题多

据中国电动汽车充电基础设施促进联盟提供的数据,截至2017年全国公共类充电基础设施达21万

余个,2017年新能源汽车充电桩约为3.8:1,纯电动乘用车充电桩约为1.8:1。对于许多购买纯电动新能源车的车主来说,安装私人充电桩是最为迫切的心愿,也成为很多购置新能源车消费者最突出的顾虑之一。

一些纯电动车消费者表示,安装私人充电桩后可有效解决日常充电问题,让新能源车环保、方便的优势充分体现。但现实情况往往是老旧小区车位紧张、固定车位难得,符合私人充电桩的安装条件就更为困难。一些新建小区安装私人充电桩相对容易,但仍需面对与物业、电力公司之间的大量沟通。

在公用充电桩建设越来越多的情况下,一些使用问题仍待解决。有时公用充电桩维护不到位,有桩无电、有电不充、充电跳闸的故障现象较为常见;公用充电桩多数在现有公用停车场加装,被燃油车抢位与占用的情况普遍;公用充电桩数量仍较少,排队充电、附加停车费等仍是电动车车主们头疼的问题。

纯电动车贬值太快 二手车交易顾虑多

对于普通消费者,购买纯电动车的另一顾虑在于车辆贬值太快,导致换车成本高。一般情况下,车况好的燃油车型三年后的残值率普遍维持在原车价的60%或更高,而现阶段纯电动二手车的残值率不容乐观。

在与一些二手车商交流后得知,看新能源二手车的人很少,大多数是本着“占号”目的。由于新能源车更新速度比燃油车更快,今年的新车到第二年或许就不再有技术优势,二手新能源车残值会因此受到影响。

对于如何鉴定电动车电池组的衰减程度,目前二手车行业还没有统一的标准或有效的方法,只能对车辆是否有事故、泡水或火烧等做出车况基本判断。正是由于对动力电池等核心部件状态的不确定与判别困难,影响了车辆在二手车交易中的价格稳定性,这一风险就被市场无形地转化为折旧率。

据人民网

新年起多项有关机动车的新规开始实施

新出厂的汽车年检需配反光背心

近日,网上传言“2018年1月1日起所有汽车年检时均需配备反光背心”,这种说法是不正确的,是对国家标准《机动车运行安全技术条件》(GB7258-2017)和相关管理规定的误读。

新修订发布的国家标准《机动车运行安全技术条件》(GB7258-2017)是我国机动车安全技术管理最基本的技术标准,将于2018年1月1日起实施。该标准第12.15.2条规定了“汽车(无驾驶室的三轮汽车除外)应配备1件反光背心”,其目的是保证汽车在夜间、黄昏、雨雾天等能见度低下发生故障或其他意外情况时,提示驾驶人下车在道路上行动时的可视认性,防止次生事故的发生。

该规定只适用于2018年1月1日起新出厂的汽车,要求汽车生产厂家在新车出厂时配备反光背心,不需要车主或者驾驶人自行购买。对2018年1月1日之前已出厂但尚未登记上牌的汽车,以及在用的汽车,并没有提出配备反光背心的要求。

纯电动起步应发声警示

新标准将纯电动车、插电混动等新能源车单列,就行驶安全、行驶性能方面进行技术要求。其中,在车辆起步且车速低于20km/h时,应能给车外人员发出适当的提示性声音。



响。当车辆发生漏电情况时,应通过一个明显的信号装置提示驾驶人。同时,车辆应该具备切断动力电路的功能,避免产生二次交通事故。

所有座位都要配三点式安全带

为节约成本,部分乘用车后排中间位置只提供简易的两点式安全带,在新标准中,这不符合规定。乘用车所有位置都必须提供三点式安全带。

与此同时,为让行驶过程实现可回放,提升交通事故的可追溯性,所有乘用车应配备能记录碰撞等特定事件发生时的车辆行驶速度、制动状态等数据信息的事件数据记录系统(EDR),或者配备符合标准规定的车载视频行驶记录装置。

悬挂车标应与品牌相符合

新标准增加“与车辆品牌相适应”的表述。旧标准当中,开一辆某普通品牌汽车,将徽标换成高端品牌徽标,由于都是永久性的商标和厂标,不能给予相应的处罚。

新标准当中,这一行为被“明令禁止”,驾驶某品牌汽车,只能悬挂“与车辆品牌相符”的商标和厂标。这意味着,自己淘宝购买其他厂商徽标来悬挂,不仅年检不能通过,而且行驶在高速路上会被交警开罚单。注意,在商标和厂标周围做个性更装饰也是不允许的,那同样不符合规定。

据新华网

