

# 汽车三包实施一年 投诉激增八成

## 商品质量、合同违约及售后服务争议最多



CFP供图

本报讯(记者 史妮超) 去年10月1日,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,即“汽车三包”法案正式出台。目前政策实施已满一年,记者昨日从市12315中心获悉,自2013年10月1日汽车三包正式实施以来至今,共接到与汽车消费相关的投诉1656件,同比前一年激增79.80%。

其中,汽车类商品争议主要集中在商品质量、合同争议及售后服务等方面。反映的问题主要有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;消费者对于汽车厂商的售后服务质量有异议,一些汽车售后服务部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,汽车并未修复却多收费用。

此外,不少商家汽车保养服务差,一些工作人员本身技术不过关,造成汽车越保越坏;汽车销售合同标示不明或含糊不清,造成后续纠纷;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;商家违反约定,订金交付后不能按时取货、违反约定拖延时间迟迟不办相关手续,原先约定订金可退变成订金不退引发争议。

当车辆出现质量安全问题时,如何界定经销商和厂家的责任,以及具体退车流程和标准等细化问题成为实际操作中的争议焦点,这也令汽车三包政策难以落到实处。据有关消息,国家质检总局目前正在全国范围内面向部分经销商进行“汽车三包”实施工作调研,调研结束之后,将根据实际情况制定并完善“汽车三包”细化准则,新标准将于短时间内出台。

### 9月车市总体表现低于预期 甬城4S店备战“银十”

本报讯(记者 房伟) “国庆期间我个人一共订出去了2辆车,总的来说,看车的客户比平时还要多,特别是头几天,是个好开头。”昨日下午,环城南路一家豪华品牌4S店的销售人员小林告诉记者,假日期间4S店开始推出大幅度优惠活动,目标就是要瞄准“银十”。“9月比较平淡,现在又到了最后一个季度,任务指标又下来了,压力比较大。”昨日下午,一家国产自主品牌新能源4S店销售员小童告诉记者。

据业内人士介绍,9月车市总体表现低于预期,不少消费者持币观望,尤其是新能源汽车和符合国家新一轮环保补贴要求的汽车潜在客户,都在等待本地车商的具体政策。所以为了吸引消费者购车,以激活“银十”,赢得十月“开门红”,不少车商推出了层出不穷的营销活动。

昨日下午,在江北区一家合资品牌4S店,记者看到,该店从10月1日开始,在国庆期间每天推出一款特价车型,并从昨日起又开始推出4项“秋季大促销”,活动车型几乎涵盖了所有在售的热门车型,吸引了不少消费者前来看车。一位正准备购买SUV的郑先生告诉记者,这款车他关注了很久,就等着特价这一天看价格,一看比平时要优惠不少,并且还加送6年12次基础保养、发动机变速箱一年延保等,马上下手提车。

开馆时间: 9:00  
闭馆时间: 18:00

## 首届浙江东阳合一红木

# 宁波大型红木家具展

暨名家字画、根雕、陶瓷、紫砂、玉石、工艺品博览会

### 今日盛大开幕 宁波站首次免门票

豪华沙发6件套 (红酸枝)

电视柜 (红酸枝)

惊爆价 42800元

书桌4件套 (花梨木)

惊爆价 29800元

小鼓凳 (花梨木)

惊爆价 7800元

正邦茶台5件套 (楠木)

凭此报纸可在活动期间免费领取价值299元的精美红木工艺品 (每天只限前100名)

时间: 2014年10月9—12日

全国咨询热线: 400-032-8478

地点: 宁波国际会展中心1号馆

主办方: 大连合一会展有限公司

## 乔迁通告

原现代油漆市场、防水产品区2014年10月10日起正式搬迁至宁波明洲建材物资市场营业!

欢迎广大消费者光临惠顾!

联系电话: 87875885