

问诊车市九大病症

□何雯

【编者按】

如今,老百姓的生活好了,钱包鼓了,想追求生活的质量了,汽车自然成了生活中必不可少的代步工具。看看车市里品牌繁多,服务参差不齐,陷阱重重,上演了不少让消费者烦心闹心的“悲喜剧”。为此,记者做了一些市场调查并整理如下,希望能给大家提供一些帮助。

步履

九大病症之一

买车应该是件开心的事情,但很多车主面对新车却抱着一颗忐忑的心,究其根本,新车类维权投诉事件实在过于频繁。新车存在瑕疵,疑似事故车、商家翻脸不认账等情况更是屡见报端,成为准车主们最大的梦魇。

车主们在提到新车后疑神疑鬼,就怕“不小心”提到瑕疵车。

病例: 新车瑕疵多 愁坏准车主

去年9月,谈先生在位于真北路上的太平洋申隆店购买了一辆轿车。双方协商,由谈先生自行办理上牌事宜,于是,谈先生上午提完车后,当天下午就开车上路准备上牌,路上谈先生却发现车辆发动机舱盖上存在色差,“色差痕迹大概如两碗泡面盖子一般大小。”谈先生向记者形容。

刚买到的新车怎么会有色差?记者与该店负责售后的石经理取得联系,他表示提车时车主已经签字认同车况,所以4S店没有责任。但消费者谈先生认为这是4S店推卸责任的行为,新车开出店仅几个小时,即使真的是遇到事故,也不可能那么快就补完漆,所以色差问题肯定是在提车前就已存在的。对此,太平洋申隆店总经理丁志荣表示:“当客户提出异议时,我公司销售经理及售后服务经理就立即对客户反映的情况进行了调查,并第一时间与客户进行了沟通,表示我公司确实对此事不知情,因为交车手续已经完成,而交验车时客户和我公司业务人员均未发现车辆有任何瑕疵,因此责任不在4S店。”

最后,双方经过协商,该店同意为客户车辆瑕疵进行免费修补,再赠送车辆免费保养一次。

开方:

近期以来,有关新车瑕疵的投诉频繁爆发。比如新车漆面存在色差,让消费者疑似刚买的新车是事故车。对于这样的问题,经销商往往采取回

新车有瑕疵



避或是否认的态度。

“若车辆色差的确存在,经销商应当适当补偿。”中国汽车工程学会首批汽车营销资深工程师徐亮认为,在汽车销售过程中经销商应该提供合格产品,虽然车辆出现色差可能是厂家造成与经销商无关,可作为厂家代表,经销商应该从道义上为车主解决问题。遇到类似纠纷,建议经销商首先负责解决色差问题,其次给予车主一定的补偿,这个补偿双方可协商,送保养或送油卡等。上海汇业律师事务所律师汤沁认为,在遇到上述案例中双方都没有直接证据的情况下,应该由经销商来承担举证责任,举证新车在卖车时完好无损,因为经销商具有举证方面的技术优势,否则就应视为瑕疵出现在售车之前。

对于消费者来说,为了避免买到瑕疵车,造成不必要的困扰,提车时要仔细对车辆各重要部件的性能、外观、配置等逐项进行验收。比如,检查车漆的颜色是否一致,车体是否存在划伤,底盘是否有过磕碰的痕迹,内饰、装潢是否与商家最初承诺胡相符,同时检查配置和工具包是否齐全,确保无问题后再签字提车。一旦消费者离店,有些责任将无法确定,会给维权带来麻烦。

同时,在购车时也要注意一些问题。首先,库存过久的车款还是不要买的好。车辆长时间停滞不动,会造成车身机件的老化、氧化、生锈,轮胎变形、电瓶过期等问题。其次,出现巨幅让利幅度的车辆要特别注意。经销商推出大额让利促销,一般都是有原因的,可能是车辆库存已久,或是略有瑕疵。因此,在购买时要特别注意。

背冷

九大病症之三



对于很多准备买车的消费者来说,商家提供的购车合同无论正看反看似乎都很完整,但事实是,在这些看似“严谨”的合同背后,有很多“套”让消费者防不胜防,也许一字之差会令维权结果天差地别。

记者在接到的各类维权纠纷中合同“设套”的方式可谓种类繁多,不禁让人背部升起一阵冰凉感。

病例: 步步设套,合同条款令人寒

去年8月,王先生在4S店购买了一辆新车。当时,销售人员表示可赠送贴膜,买车合同上也写着“赠送贴膜”字样。可王先生在使用车辆一周后发现,新车上的膜仅贴了两侧车窗。在与4S店交涉后,店内销售人员晓晓不休地表示,购车合同虽然的确写了“贴膜”,可并没有注明是否需要贴前挡玻璃,并坚持认为,贴膜都是不包括前挡的。

对此,记者对沪上多家主流经销商进行了暗访,得到的回答均是“贴膜”肯定贴“全车”。消保委专家认为,经销商这是偷换概念。

开方:

买车合同的重要性不言而喻,而商家有时为了获得更多利益或规避责任,往往会在合同上“做手脚”,所谓“买的没有卖的精”,作为“弱势”的消费者来说,在与商家签订买车合同时必须慎之又慎。

首先,先看合同后签字。有些经销商在与消费者口头约定完之后,会直接要求消费者在合同上签字;或者将部分内容含糊其辞地概括后要求

合同设套

消费者签字,遇矛盾后才发现自己吃了哑巴亏。所以,合同条款一定要细究,并把细节部分严谨地写在合同上。

其次,交车时间必须约束。有些经销商在签订合同时往往会空着“交车时间”不写,但这对消费者来说十分不利。如果经销商长时间不交车,对于经销商来说,没有任何惩罚政策。而对于消费者来说,等车时间长却无法得到任何赔偿。另外,除明确交车时间之外,还必须注明明确的违约责任,对商家实行约束。例如,如果不能按时交车的,商家要以“订金退一赔一”的方式补偿给消费者。

第三,车辆信息仔细核对。车辆信息是个比较容易被“换包”的内容。消费者在签订合同时,需要仔细核对车辆信息,包括品牌、汽车标识号码、发动机号码、汽车代码(车架号)等,还要核对主要配置、颜色(具体到座椅)、手动挡还是自动挡以及随车交付的文件等,以免以后车辆部件出现问题后难以维权。

第四,代办项目明确约定。一旦涉及经销商代办项目,消费者在签订合同时需要特别注意,尤其要写清价格。比如,简单的一项“上牌费”中还包括油费、过路费 etc 等小项,需要一项项列出,以免日后无证可依。

同时,赠送内容注重细节。许多销售员为争取客户,都会额外赠送装潢或其他优惠。在签订合同时,切记要把这些赠送的内容写进去,且要明确名称、数量、价格范围等,值得重视的是,一定要明确写清期限和违约责任。最后,质量与售后要约定。合同中涉及到车辆质量问题时,多只用“新车执行厂家标准”带过。消费者一旦在日后发现购买的车辆是库存车或者返修车,很难实行维权。

所以,在签订合同时,需要注明:该车不得是返修车、库存车,并且约定如果日后发现是返修车、库存车或者车辆有碰撞痕迹则购车人有权退车。另外,如果在提车时发现问题,也要在合同上注明或者当场拒收,以免日后麻烦连连。



面赤

九大病症之二

即使消费者可以拒绝强制搭售,但相关投诉依旧不止。消费者想买车,商家一句“买车可以,保险也必须店内买”让买家傻了眼。妥协了吧,经销商店内购买车辆保险费用明显高于自行购买,怎么算都不划算;不同意这个要求,心仪已久的车又买不到。顿时,消费者内热上升,陷入两难。

病例: 心难安气难顺 只因遇搭售

2009年6月,消费者金先生在上海开隆丰田4S店定购了一辆轿车,并于当天签订了购车合同,缴纳了2万元的定金。两周后,金先生接到开隆丰田4S店电话,通知其定购的车辆已到店,可以前去付款提车。

到店后,销售人员称该车保险必须由4S店代办。这让金先生当场一愣,原来,在定车之初4S店并未要求在店内购买保险,金先生已经找好保险公司,准备自行投保。虽然金先生和4S店都是在同一家保险公司投保,但4S店的报价比自己询价要高出700多元。因此,对于开隆丰田4S店的提车附加条件,金先生当场予以拒绝,并要求开隆丰田取消合同退还定金2万元。后经协商,继续履行合同,保险仍由开隆丰田4S店代办,而700元差价由4S店承担,同时双方约定8月5日提车。

但到了约定日期,金先生前去提车被告知现在没车。由于开隆丰田4S店违约,金先生提出退车。经协商,4S店同意退车退还定金。但随后两周内,开隆丰田4S店迟迟未将2万元定金退还给金先生。后经媒体介入调解,8月17日金先生终于收到2万元定金。

眩晕

九大病症之四

购车的时候,商家都会给消费者算一笔账:车价、税费、保费、牌照费、服务费 etc 拉拉杂杂一堆。可别因此就疏于询问细节,因为很多维权投诉中的“乱收费”就是在这个阶段发生。仅“服务费”一项中包含的内容就可谓百花齐放,千万别被经销商的“花好稻好”搞晕了。

病例: 这费那费,买车到底都付什么钱

张小姐与一家4S店签订了购车协议,准备付款时,销售员表示,必须支付全额现金,若是刷卡付款,就要支付手续费50元。对银行管理系统有一定了解的张小姐立刻认为有问题,“为什么要由消费者支付手续费?这笔钱应该是商家与银行之间的交易行为啊。”张小姐质问店内销售人员。但销售人员表示,这是店内规定。与销售人员僵持不下,张小姐认为这是商家不合理收费,因此拒绝支付这笔钱。

而当张小姐采取了投诉的手段之后,4S店的态度也令她备感意外。原本约定一周内可提车,却突然被告知没车;随后问及5000元的押金怎么处理时,店内负责人表示,合同已经到期,不再生效。就因为自己付款时没有同意支付50元手续费,经销商车也不卖,押金都不给退?张小姐一听这话就很气愤:“听他们销售主管的口气,明摆着不愿把车卖给我。”

经过消保委多次沟通调解,张小姐最终并未支付这50元手续费,也提到了车,但张小姐认为,商家这样做的原因,就是想逃过一部分手续费用,可不应该由消费者支付的费用实在是没有理由转嫁给消费者。

保险搭售

开方:

在终端市场,有的销售员为了强制搭售车险,甚至不惜拒绝卖车给消费者。本应以卖车为主业的销售员,为什么热衷搭售保险呢?对此,业内人士表示:“造成这一现象的主要原因是搭售保险的提成比卖车高。”

据了解,在一些自主品牌4S店内,销售员卖一台车提成在300-500元,搭售一份商业车险提成在600-1000元不等。如果是合资品牌或进口品牌,保费更高,销售员卖车险的提成自然也就更高。

“在4S店购买车险,以后出险了,车主只要将车子开到4S店就没事了。”这句话是4S店销售员搭售保险时,最常用的话语,事实真的如此吗?据了解,目前在上海车险市场有资质的保险公司接近20家,与4S店合作是保险公司销售产品的主要渠道之一,但保险公司与4S店间的合作并不长久,很多4S



不合理收费

开方:

就张小姐的遭遇,律师吴冬表示:“银联规定,手续费是商家与银行之间的约定行为,与消费者无任何关系。该店的行为属于乱收费,没有任何理由由原本应由自己承担的费用转嫁到消费者身上。”

50元对于想买车的消费者来说并不算多,但如果任这种行为扩散出去,乱收费行为必将日益猖獗。

其实,经销商不合理收费的情况并不少见。少数经销商在售车时,会通过各种名目赚取更多利润,如检测费、出库费、盖章费等,名目层出不穷。而当消费者对这些费用提出质疑时,销售人员往往都会以“行业里都是这么做的”、“这是行规”等说法回复消费者。一些经销商也在私下坦言,在销售过程中,难免会通过各种方式来赚取各种利润。

从汽车收费政策方面来说,除国家

店都是根据保险利润一年换一家保险公司。

因此对于消费者来说,在4S店买保险绝不意味着“出险后,开到4S店就没事了。”因为,在4S店购买保险,报险、勘查、理赔等手流程全都是一样的。唯一方便的就是,如果保险公司与4S店有代索赔权限的话,在出险后4S店可以为车主垫付维修费用。

针对4S店搭售保险的问题,汽车营销资深工程师徐亮认为,是否由经销商代办保险,应是建立在经销商和消费者双方公开自愿的情况下。同时,消保委专家强调,消费者买车是自由的,买车必须搭买保险属于强迫消费,违反了消费自愿原则,消费者如遇到此现象可拒绝。贷款买车的消费者,也不是必须在4S店购买保险,但必须在按揭银行指定保险公司购买。如遇4S店强制搭售保险,消费者有3条说“不”的途径:更换别的4S店购车、向当地工商机构或消保委投诉、寻求媒体帮助。



规定的税收外,消费者在购买和注册环节一般只要缴纳两项费用:车辆购置附加费,汽车牌照和行驶证工本费;在汽车使用环节需交机动车通行费、年度检验费和违规时缴纳的违规罚款。消费者有权拒绝这些收费以外的任何费用。

当然,除此之外,当消费者委托经销商代办一些服务项目时,也会出现一些额外的费用,消费者要在享受方便的同时,注意经销商是否在代办时有不规范的行为,该收的发票凭据得明确收齐。如遇到经销商坐地起价,消费者可持收费收据向消保委或工商部门进行投诉,以减少维权成本。

同时,也提醒消费者,购买车辆时,要深入了解相关政策、法律条例、申领流程及企业提供服务的详细价格,对于经营者没有明码标价的服务收费要勇于说“不”;也希望有关部门在制定政策时,明确相关企业、单位的权利和义务,增加保护消费者合法权益的条款。

