

买车不易修车更难 汽车消费遭遇 “雁过拔毛”式困局

“定金”不退、强制搭售保险、配件只换不修、过度保养、小病大修……在汽车消费的全过程中，不少消费者都遭遇过各类花样繁多的“套路”。《经济参考报》记者从长春市消费者协会了解到，2016年长春市各级消协组织共受理汽车类投诉823件，占全市消费投诉总量的8.11%。汽车销售服务不规范、“霸王条款”强制消费、售后服务不规范仍是纠纷的主要形式。

相同保险项目4S店贵3000元

2016年11月，刘先生在长春市某4S店交付2000元定金购买汽车，商家承诺可为其办理贷款手续。11月16日，4S店告知刘先生，因其个人征信有不良记录不能办理贷款。既然不能贷款买车，刘先生便要求退还定金，但4S店表示非己方责任不予退还。后经消协组织调解，4S店才同意退还刘先生的2000元定金。

长春市消协秘书长钟萍透露，经长春市消协统计，在受理的823件汽车类投诉案件中，汽车销售服务投诉共361件，占汽车类投诉的43.86%。其中，不按约定时间交付车辆、不按购车款数额开具发票、在购车条款中设置“潜规则”等现象时有发生。一些4S店为了能多卖车，不惜进行虚假宣传和承诺，诱导消费者买车或交付购车定金，一旦发生问题，4S店却以各种托词拒绝退还。而一些消费者不能正确区分“定金”与“订金”概念，最终导致利益受损。

据钟萍介绍，在汽车销售过程中，除了服务不规范，“霸王条款”强制消费问题也经常出现，主要集中在强制搭售汽车保险、收取续保押金上。由于贷款购车的业务量剧增，一些4S店以贷款购车必须在店内购买保险为由，强制消费者高价购买保险。据统计，因捆绑保险引发的纠纷为92件，占汽车投诉的12.58%。不仅如此，有的4S店还要求消费者缴纳车辆贷款期间的续保押金。不少消费者并不清楚该要求是否合法，认为贷款购车车辆产权属共有，所以默认了4S店的要求。第二年续保时才发现，同样的保险项目店内价格和市场价格相差甚远，有的竟然高出3000元之多。

“4S店强制要求贷款购车消费者在店内购买保险，涉嫌强制性消费，是一种侵权行为。”钟萍说。

“蒙”着修导致屡修不好

购车难，修车也不易。长春市民姜先生于2013年在长春世捷汽车销售服务有限公司购买了一辆保时捷汽车，该车自2015年4月起出现自动熄火现象，多次维修仍没有解决故障。2016年2月，姜先生将此事投诉到消协，要求退车或换车。经调查，该车的情况没有达到退换标准，不能为姜先生退换车辆。但经调解，世捷公司对该车再次进行了故障排查，于2月23日将该车故障彻底排除，并进行了电脑升级。

长春市消协提供的数据显示，售后服务不规范引发的消费纠纷在大幅增加，2016年涉及售后服务问题的纠纷为296件，占汽车



投诉的40.49%。投诉集中在保养服务不透明、维修价格不透明、配件只换不修、过度保养、小病大修等。

对于引发纠纷的原因，钟萍认为，一方面是由于部分4S店的售后服务水准无法满足消费者的需求，特别是维修人员的技术水准不高，多次维修找不到故障的真正原因，有时只能“蒙”着修，导致车辆屡修不好。在受理的投诉中，因重复修理引发的纠纷有127件，占汽车投诉的20.51%，一个故障就要修理好几次的情况时有发生，个别消费者的修理次数多达20余次。

另一方面，对于汽车销售后出现问题，有的经销商找各种理由搪塞推诿，“三包”规定执行不到位的现象突出。尤其在退换货方面，4S店一般会反复维修解决问题，实在不能修复且无法推脱时才予以更换。

此外，有的经销商将责任推诿给汽车生产厂商，有的还以责任人不在等为托词，逃避本该承担的责任，而消费者所能找到的厂商就是厂家所设的服务热线，有的服务热线打不通，使消费者失去了对品牌的信任。

信息不对称导致消费者举证难

业内人士认为，在汽车消费纠纷中，导致消费者维权难的主要原因有两个。

一是消费者与商家之间存在信息不对称。大部分消费者在购车时只会开车却不懂车，缺乏验车、查找技术故障、保养等方面的知识和经验，当车辆出现质量问题时，经营者占有明显优势，消费者只能听之任之。

二是消费者举证难。在出现汽车质量问题纠纷，特别是双方分歧较大的质量问题时，商家往往以法律原则要求消费者举证或要求消费者寻求鉴定机构检验的方式作为“挡箭牌”。例如，当消费者发现所购车是维修翻新车时，不清楚该用什么有效办法举证，并且由于相关鉴定机构少，一些鉴定机构“只对单位，不对个人”、费用高、门槛高，导致消费者难以鉴定，只能任由商家“说了算”。

钟萍提醒消费者，选购车辆时应注意自身利益保护，看好合同条款，对双方的权利义务约定明确；注意防范购车中出现不公平的“霸王条款”；提车时最好找懂汽车专业知识的人一同前往，了解车辆返修率、售后服务点、配件与服务价格等信息，还应保存好发票、单据、维修记录等，以便事后维权。

业内人士建议，应进一步完善流通领域家用汽车销售、汽车维修日常监管制度，理顺汽车销售、维修的投诉、举报与查处工作机制；进一步规范汽车销售合同，依法处理“霸王条款”，制止经营者违背消费者意愿搭售或附加其他不合理的条款。（济岑）

消费者追捧 热门车动辄就涨数万元

往年车市开年总是比较平淡，某些车型还会有降价促销，但是今年车市和往年不一样，受到开年产能紧张影响，加价车满天飞。加价车增多，对车市开局有什么影响？买车的消费者又应该如何应对？《广州日报》记者针对此问题展开了调查。

加价四大原因

1.产能爬坡和不足
新车产量有限。同时，市场需求超出规划，产能不足。

2.4S店经营困难
传统4S店经营困难，加价犹如“外快”，自然积极。

3.消费者追捧
中国消费者有从众心理，买涨不买跌。

4.违规成本低
一经发现会受到处罚，但从未见执行。

车主“头痛”：不加价难买热门车

宋先生打算购买奔驰迈巴赫，不管是迈巴赫500或是600，不管候车多久都没关系，只要不加价。4S店销售人员对宋先生委婉地表示：该车不是愿意候车就能提到，得加价，幅度为30万元。宋先生表示难以理解，该车指导价本来就贵，而且要承担额外的消费税，经销商降价还来不及，居然还取加价。宋先生最终决定放弃奔驰迈巴赫，转而询问丰田埃尔法，结果同样被告知需要加价，原本售价80万元左右的车型，需要加价20万元。

市民黄先生也有同样苦恼，2016年年底订购思域，当时足足加价8000元才赶在春节前提车。当时4S店告诉黄先生，可以选择等待，但候车时间最少要6个月。不过这8000元是以购买精品形式加价，等于多花钱购买了倒车雷达、维修工时费等。

市场调查：SUV是加价“重灾区”

与四五年前车市只有1—2款加价车不同，近来加价车突然大幅度增加，记者统计，市场热门的加价车已经达到两位数，这还不包括多款“蠢蠢欲动”即将上市的新车。

这一波加价车的特点是不再局限于天价豪华车和进口车，或者某个品牌，而是囊括许多面向普罗大众的车型，比如合资的思域、本土的吉利博越。记者调查发现，部分汽车主机厂以“加价”为荣。新车需要加价，某种程度上，代表消费者对汽车主机厂过往数年在研发上的认可，对品牌拔擢和口碑推广起到正向推动作用。

中国消费者对于SUV的青睐，某种程度上导致这一类车型加价现象异常突出。加价车型中，除思域、迈巴赫、埃尔法、奔驰E级之外，均为SUV。其中，七座SUV由于高

度契合“二胎”政策，“加价行情”最被4S店“看好”。

记者走访市场了解到，4S店不再赤裸裸地要求现金加价，多数改为捆绑销售精品的形式。加价能够等价兑换的精品包括全车防爆膜、前后行车记录仪、点烟器充电器、10.2英寸大屏导航、维修工时券、倒车雷达、晴雨挡、挡泥板、VIP会员卡、车模等。车型不同，精品套餐内容也不同。记者比较发现，在以往这些精品有一大部分是4S店随车赠送给车主的小礼品，而消费者现在都需要通过加价来获得。

但也有例外，对于那些豪华车来说，比如奔驰迈巴赫，20万元—40万元的加价幅度，如此高额度的加价自然只能采取现金加价的形式。

背后原因：4S店靠“加价”维持生计

4S店是此次加价提车的执行者，也是利益获得者。一向对加价说“不”的汽车主机厂，态度也开始转变，“睁一只眼闭一只眼”。只要不是闹到沸沸扬扬，汽车主机厂便不会进行追究，甚至汽车主机厂还会暗地里帮4S店安抚烦躁的消费者。

一家本土品牌4S店负责人告诉记者，该店此前三年都是亏损，每年亏损额度在300万元左右，好不容易迎来一款可以加价的好车。在广州这样的一线城市，店租、办公场所、销售员、维修技师等都是绕不过去的高成本。普通新车销售早已不挣钱，4S店主要利润来源是保养和维修。“现在4S店都是在赌，赌汽车主机厂能推出一款可以加价的新车。”该负责人说。有经销商算过一笔账，1000个接受加价且成交的消费者里，选择“将事情闹大”的只有2—3个，就算给这2—3个消费者双倍返还加价额度，也有997个蒙混过关。

采访中，记者也发现，即便是反映自己遭遇加价提车的准车主，也只是选择转购其他车型，不愿多事。

律师说法

根据《消费者权益保护法》第十条，“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为”及第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”。

记者采访广州的陈律师，他表示，对于“明码标价”的加价，消费者可以留存证据，向当地消费者协会进行投诉，寻求帮助。对于4S店用加装精品取代加价这种变相加价的市场行为，陈律师建议消费者假如能够接受，一定要写进购车合同，以免将来发生纠纷时维权困难。

（光寿）

