

节前买新车 当心这些坑



资料图片

每年春节前,4S店为了提高销量,会推出大量优惠政策吸引消费者购车,有些消费者也想趁着春节前优惠力度大,选择心仪的爱车。但在看似优惠的价格中,实则暗藏不少消费陷阱。近日,《北京晨报》记者走访发现,消费者被4S店所报低价吸引后,却遭遇临时加价、赠品收费、多种附加费用等购车陷阱,非但不能省钱,反而要多掏钱。4S店的这些小手段或许平时也有,但每当到了冲业绩时就会更加突出,消费者如何才能躲过这些坑?律师建议,将事先协商好的落实到合同上,才能最大限度保护合法权益。

陷阱1:异地购车临时加价

河北的张女士想给家里买一款进口德国大众旗下的轿车,她和爱人一起在网络上搜索,发现这款车在北京4S店价格十分便宜,而且很多店在春节前做活动。“北京的店比我们这里要便宜大概四五万元,我们这里卖20多万元的车,北京的店只要169万元就可以到手。”她通过网上找到4S店电话并致电咨询。“我们的要求很简单,就是质量能保证,确保有车。当时店方答复说,质量绝对正品,但是这169万元的价格只对团购者,我们好说歹说,销售才同意春节前给我个内部优惠,卖给我一辆。”

张女士和爱人并未当时付款,和销售说好,回家商量商量再做决定。过了几天,她再去电询问,销售人员报出的价格,竟然又便宜了2000元,原因是“店里刚刚搞活动”。“销售一直催着我们到北京付款,还说如果不赶紧来很可能就没有车了。这么低的价格让我心里没谱,害怕买到的车质量有问题。”从没买车经历的张女士有些不知所措。

纠结之后,张女士还是决定到北京购车。于是,她和爱人来到4S店,但让她没想到的是,销售告诉她,这辆车的团购活动已经结束了,本应该再加10000元销售的,但是可以给张女士一个优惠,只需要加5000元就可以购车。最后的价格比张女士从网上第一次看见还要贵3000元,这让张女士无法接受。她说:“销售还叫我留下电话和定金,否则下次来可能就没有现在的价格了。我感觉被骗了,很生气,决定不在这买车了。”

业内人士建议:网上有些超低报价就是骗人的,这些“超低价”并非北京当地正规4S店的报价,而是当地的一些二级代理商报价,甚至是虚假宣传,专门欺骗外地消费

者来京购车。所以,如果没有十足的把握,尽量慎重选择来京购车。

陷阱2:翻新车低价卖

陈先生去年12月从4S店买了一辆东风标致307。“当时店里说是年底促销,价格的确比此前便宜了两万多元,我觉得特别合适就买了。”陈先生这辆车的车体颜色是星光灰,使用了一个多月,车子一直没出问题。日前,在一次洗车时,他却发现汽车后保险杠表面油漆局部自动剥落。令人意外的是,脱漆后的保险杠竟然露出了中国蓝的底色,经询问汽修业内人士后确定,该保险杠是用中国蓝改色成星光灰的。“这一切让我对这辆车的安全性和质量产生了怀疑,其间我和4S店多次交涉过,得到的答复是:可以免费更换后保险杠,其他免谈。”

为了弄清楚车子到底出了什么问题,陈先生联系了一家豪华车特约维修店检查了下车。“最终确认车左后侧车体有经碰撞后轻微压缩变形痕迹,这点从车门的腰线肉眼就可看出,腰线明显错位。”目前,陈先生已经对4S店进行起诉,希望通过法律手段来维护权益。

业内人士建议:遇到大幅降价或者“特别优惠”的车辆时,消费者就要在提车时仔细查看轮胎是否过度磨损,挡泥板有没有大量泥沙,不放心就看看车辆生产日期(在挡风玻璃左下角),一般车辆从下线到经销商手里需要3至6个月时间,如果时间超出太多,就得注意了,车辆很可能是库存车或试驾车。

陷阱3:赠品其实不免费

徐先生去年底在北京市朝阳北路附近的4S店购买了一辆东风日产轿车。“走了很多4S店对比价格和服务,就想能够买到物美价廉的车子。”徐先生说,对比一圈之后,发现车子价格都差不多,只是店家送出的东西有多有少。“这家4S店承诺给我们的价位比较低,而且相对于其他店家,这家店还赠送我们很多赠品,其中赠送的全车窗太阳贴膜让我最满意。”

张先生称,他在网上搜索发现,全车窗的太阳贴膜需要大概五六百元,相比其他赠品非常划算。“最后经过一番讨价还价,双方确定了赠品。”清单上注明购车赠送行车记录仪、太阳膜、行李架等。“我提车时,4S店随车赠送的行

李架以及行车记录仪(前后镜头)等赠品均已安装完毕,并未收取费用。”张先生非常满意,但是待新车上牌后,他再去4S店贴送的太阳膜,工作人员却向他索要600元贴膜工时费,此费用从一开始4S店就未向他说明,直到贴膜后才提出需要缴纳此款项。

“我和店家理论,为什么没有提前说明。他们反而嘲笑我不懂规矩。销售说,当初说好的是给我免费膜,但是工时钱并没有说白送,需要我自己付款,这简直就是文字游戏。”虽然心中不爽,但是膜已经贴上了,张先生也只能照付工时费。

业内人士建议:消费者购车时要特别注意,千万别以口头上谈的赠品为准,一定要落实到纸面上,以免后期扯皮。

陷阱4:强收提车费和上牌费

张先生赶在过年前买了车,本想能够尽快提车带着全家人出去玩,谁想在提车前的最后一步遭遇了难题。张先生说,接到导购通知,可以领车了,他和家人一起高兴来到4S店,没想到却被要求支付3000元的“出库费”。

“4S店说这个费用包括陪顾客上牌照、汽车检测等一条龙服务,但是之前车价已经谈妥了,怎么还要另外收费呢?”张先生表示,以前同事也买过车,陪车主上牌照是4S店的服务之一,并没有收取费用。然而,4S店表示不交费用就不能提车。“导购明着告诉我,因为当初我买车时价格优惠了很多,所以他们要从提车费上‘找补’一些。”张先生说,对于4S店这样的做法自己难以接受。无奈之下,张先生将情况反映到了12315投诉热线。“工作人员在调查后叫我们和4S店商谈,4S店承认在与我们谈妥价格后,并没有告知有3000元出库费,而是在提车时临时告知,因此4S店的行为属于不合理收费。经过协调,4S店让我们提走了车,没有收取任何费用。”

无独有偶,刘女士在北京市十里铺一家4S店看中一款家用轿车,裸车价是7.8万元。4S店向她承诺,春节前优惠力度大,算上购置税等其他费用,一口价是8.9万元。她看着价格合适,且优惠力度很大,当场交了5000元定金。“我还特意和店内的销售核实,是不是所有费用加在一起是8.9万元,没有其他的费用了。销售三番五次承诺不会再有其他收费。”

可是,等到刘女士再次去店里

交钱时,发现购车明细中有一条写着包牌价为800元。“这条费用此前销售根本没有提过,光一个上牌费就这么贵,不如我自己去上牌。”刘女士说,她当时跟销售提出自己去上牌,要求去掉这部分的费用。然而销售人员当即表示包牌价其实与买车是打包的,如果不交这个钱,非但不能提车,之前交的定金也不能退。

“这就是强买强卖啊。”刘女士随后向工商部门投诉。工商部门介入后,认为4S店在没有明确告知上牌服务费的前提下,以捆绑销售的形式,强行收取高额上牌服务费,侵犯了消费者权益。经过调解,刘女士没有支付800元,自行上牌。

业内人士建议:消费者最好要求4S店在购车合同约定提车时间,并在违约赔偿办法中做出详细说明,这样就可以防止4S店因车子价格变动或是其他原因,擅自把车卖给别人。

律师说法:优惠及承诺需以合同形式固定

北京康普律师事务所主任律师吴立宏表示,消费者在购车遭遇陷阱时,应该根据自己实际情况以及目前所能遵循的法律法规,提出合理、适当诉求,寻求问题的合理解决。政府有质检、工商部门,民间有各级消费者协会,都可以受理消费者的投诉。当然,更重要的是消费者在购车过程中就要注意维护自身合法权益。“不妨‘货比三家’或者上网查询相关资料,掌握更多的信息,有利于在议价时掌握主动。”

吴立宏称,对经销商提供的优惠,一定要以双方签订合同的形式固定下来,口头承诺得不到法律保障。购车之前要仔细看合同,并补充相关约定和内容。“比如,销售人员说自己的车子是全市最低价,消费者可以要求他把这句话写下来,承诺如果发现更低的价格要做出相应补偿,或是加入‘如果3个月内进行更大幅度的优惠活动,消费者可以要求退还差价’等条款。同时也要注意保留相关证据:比如说销售人员承诺优惠的录音、视频及购车发票、车辆维修单据、故障图片等。”在发起投诉时增加这些资料会让消费者的投诉更容易引起厂家、商家的关注,增加成功维权的概率,而这些资料也是责任认定的重要证据。同时他表示,期待工商、消协等政府部门和社会组织,为消费者营造更好的消费环境。(张静雅)

全省首例新车销售“退一赔三”案在洛宣判 退赔:23万+69万元

本报讯 去4S店买辆新车,回家发现这辆车曾被上过保险,是个二手货,相信谁遇到这样的事儿都会很烦心。2月5日,《洛阳晚报》记者从洛阳市消协了解到,在该协会的帮助下,我省首例新车销售“退一赔三”案日前在洛阳宣判。

事件:去4S店买辆“新车”,回家后发现问题多多

2016年10月9日,洛阳市民曹女士花23万元在某4S店购买了一辆大众轿车。购车时,该4S店提供的宣传资料明确显示,该车为国五排放标准。过了一段时间,曹女士去上牌时却被相关部门告知,她所购的车实际是国四标准,2016年11月30日以后无法在河南省上牌。

之后,曹女士到山西省上牌时发现,该车发动机号曾被人用印泥和胶带拓过,还留有痕迹,这让曹女士开始怀疑这辆车是不是二手车?通过相关部门,曹女士得知该车于2015年5月23日在保险公司投保,随即曹女士向洛阳市消协进行了投诉。

洛阳市消协相关负责人介绍,当时他们立即着手进行调查。“保险公司向我们反馈,这辆车在2015年5月23日由该4S店所隶属的公司投保了交强险、车辆损失险、第三者商业责任险、车上人员责任险、全车盗抢损失险等,应该是辆试驾车。”洛阳市消协相关负责人说。

宣判:经销商退还23万元车款,再赔偿消费者69万元

多次和经销商协调未果后,去年4月28日,洛阳市消协出具了投诉终止调解通知书。“根据我们的相关职责,由市消协律师团律师代理此案,向瀍河区人民法院提起民事诉讼,支持消费者通过司法诉讼维护自己的合法权益。”洛阳市消协相关负责人说。

今年1月21日,瀍河区人民法院对此案进行了判决,被告该4S店所隶属的公司退还原告曹女士车款23万元,按照“退一赔三”的相关法规,再赔偿69万元,本案受理费由被告承担。

提醒:购新车时注意出厂日期,半年以内为好

随着市民生活水平的不断提高,汽车已经成为众多家庭的“标配”,相应的消费纠纷也越来越多。“我们也收到越来越多的投诉,主要集中在合格证没有随车到达、经销商在消费者不知情的情况下销售试驾车等。”洛阳市消协相关负责人说。

二手车评估师、洛阳市消协汽车专业办公室专业顾问孟迎飞提醒,消费者在提车时应先查看汽车的出厂日期,最好为半年内出厂。同时,仔细查看外观是否有轻微刮痕、车漆颜色是否均匀。“购车发票上的金额一定要和实付金额一致,以免日后维权遇到麻烦。”孟迎飞说。

如果消费者发现车有问题,可以先和经销商进行沟通,无法达成一致的话及时向消协投诉,汽车生产、销售、维修以及法律专家将帮助您维权。(骆晓)