

“三包”难、买到翻新车、退订难……

# 碰上这些糟心事儿，咋办？

3·15汽车类投诉线索正在征集中……

汽车消费，动辄十几万元，是仅次于房子的大额消费，相应的，它也成为近年来消费者投诉的重点。“3·15”来了，哪些汽车消费投诉和质量问题最受关注呢？如果遇到类似问题，消费者又该如何维护自己的权益呢？

平顶山日报传媒集团推出的3·15鹰城市民消费满意度调查活动及汽车类投诉线索征集活动正在火热进行。笔者从众多投诉案例中发现，“三包”难、买到翻新车、退订难、加价才能提车等成为重灾区。

怎样才能“三包”？

要符合这些条件

3月2日，市民陈先生向本报反映，2015年2月他在市区某4S店购买了一辆车，去年11月变速箱出现故障，4S店鉴定后同意更换变速箱，但陈先生认为变速箱是重要部件，一旦损坏就应该退换，那么类似陈先生这种情况，符合“三包”的退换条件吗？

据4S店售后服务人员介绍，在“三包”有效期内，车辆因转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一部件因质量问题更换两次后仍不能正常使用的；修车时间超过35天，因同一质量问题累计修理超过5次的才能进行退换。

“汽车‘三包’政策执行难，尤其是出现问题退车难的问题最为明显。”专业人士认为，出现质量纠纷后，消费者无法找到权威的鉴定机构出具结果，给本就难以界定责任的“三包”增加了操作难度，因此权益难以得到保障。

新车还是旧车？

验车很重要

2月27日，市民谢女士通过本报热线反映，去年底，她在某汽车贸易公司购买了一辆轿车。今年2月，在洗车时她发现轿车有一处修补过的痕迹，怀疑不是新车。

笔者了解到，根据《消费者权益保护法》第二十三条规定，4S店是没有任何理由要求车主自行举证的。在发现问题后，车主应第一时间收集车辆历史维修证据。消费者可通过“机动车合格证”等资料，从保险公司或者同品牌其他4S店查询历史出险和维修记录，这是最关键的资料。



资料图片

据市区某4S店销售人员李先生介绍，消费者在购车时一定要把验车提货关。消费者在提车时，要仔细对车的重要部件、配置、随车备件、证件资料单据等进行逐项检查，确保无误后方可签收“交接单”，避免签收后产生不必要的麻烦。

订金还是定金？

后者不能退还

“去年12月，我在市区某4S店订了一款新车，当时店里没有现车，销售人员口头承诺，假如不要车订金可以退。听了销售人员的说明后，我签了订购协议并交了2000元‘订金’。”市民辛女士在投诉时说，事后，她与家人商量后决定不要车了，于是要求4S店退还订金。4S店却说这是定金，退不了。

“频繁上演的‘定金’‘订金’问题，其实已经是老生常谈的话题了，但每年都有这样的投诉，每次都会遇到马虎的消费者。”专业人士提醒，消费者在签订购车合同时一定要注意，如果没有现车需要交纳预

付款，一定要注意区分“订金”和“定金”，如果事后不想购买，前者是可以退还的，而后者则无法退还。

遇上捆绑消费？

最好货比三家

“不买全险就不能享受这个优惠价。”3月4日，李先生在投诉市区某4S店时说，他在购车时被强行要求购买“全险”。无独有偶，市民刘先生在购买某品牌SUV时，被要求购买1.5万元的精品装饰才能提到现车。

笔者注意到，此类投诉集中在强制搭售保险、强制代理挂牌、加价销售、隐瞒真实信息等方面，这是困扰汽车消费多年的顽疾。

据业内人士透露，由于现在卖裸车利润非常低甚至亏本，所以经销商常通过搭售精品装饰、代客上牌等其他业务增加利润。另外，有些厂家的促销政策也是以低息贷款、送保险等方式回馈车主，如不捆绑消费，车主无法得到这些福利。

因此，车主在购车时，应该先弄清收费项目的明细，将几家经销商的价格进行对比，从中挑出性价比最高的车行购车。

加价才能提车？

记得保留证据

市民刘先生去年10月在某4S店购买了一辆德系SUV，为了尽早提车，4S店要求其加价2.5万元。然而在提车时，刘先生却发现车身上标注的生产日期为2016年3月，也就是说，这明明就是一款库存车。

笔者了解到，多个品牌的热销车型存在加价提车的情况，并且加价方式也从此前单一现金加价，转变为加装装饰、在店内上保险、购买延长保修服务等多种手段，销售顾问也坦言，如果不接受加价，恐怕无法尽早提车。

对此，专业人士表示，投诉汽车4S店的类似案例不少，消费者应该留好购车发票和加价部分的收据，以便下一步进行维权。

如果您在汽车类消费方面遇到不平、委屈、困惑；如果您想给汽车行业整体服务提出合理化建议，改善汽车经销商的服务，惠及更多市民，您可以与我们及时联系。本报特别提醒您：投诉内容要真实、准确、详细。活动咨询、新闻爆料电话：15603751862；爆料邮箱：2271793669@qq.com。微信平台：鹰城微车市。（狄秋红）

车市一乐

“车市一乐”栏目参与方式：市民凡是发现和车有关的幽默标语及场景，就可通过图片形式上传到2271793669@qq.com，或者通过微信公众号“鹰城微车市”发送给我们。上传图片一经刊发，即可获得精美礼品一份。

“板牙重现江湖”



资料图片

汽车名词解释

## ESP电子车身稳定装置

ESP系统实际是一种牵引力控制系统，与其他牵引力控制系统相比，ESP不但控制驱动轮，而且可以控制从动轮。如后轮驱动汽车常出现的转向过多情况，此时后轮失控而甩尾，ESP便会刹慢外侧的前轮来稳定车子；在转向过少时，为了校正循迹方向，ESP则会刹慢内后轮，从而校正行驶方向。ESP系统包含ABS（防抱死刹车系统）及ASR（防侧滑系统），是这两种系统功能上的延伸。

## 横臂式悬挂

横臂式悬架是指车轮在汽车横向平面内摆动的独立悬架，按横臂数量的多少又分为双横臂式和单横臂式悬架。单横臂式具有结构简单、侧倾中心高、有较强的抗侧倾能力的优点。双横臂式独立悬架按上下横臂是否等长，又分为等长双横臂式和不等长双横臂式两种悬架。等长双横臂式悬架在车轮上下跳动时，能保持主销倾角不变，但轮距变化大（与单横臂式相类似），造成轮胎磨损严重，现已很少用。对于不等长双横臂式悬架，只要适当选择，优化上下横臂的长度，并通过合理的布置，就可以使轮距及前轮定位参数变化在可接受的限定范围内，保证汽车具有良好的行驶稳定性。（陈艳乐整理）

微车友·车讲堂第59期

## 高速行驶时汽车为什么发飘？

本报讯3月2日上午9点，平顶山日报传媒集团汽车工作室的微车友·车讲堂准时开讲。“我昨天在高速上，车子突然莫名其妙地发生方向偏离和车身摇晃，这是不是常说的发飘？”“车子高速发飘的原因是什么？”“如何解决车子发飘的状况？”……讲堂开始后，微友们便开始陆续提问。据悉，当天车讲堂由平顶山市信德领航汽修负责人李琦进行讲解。

针对每个微友的提问，李琦都给予了详细解答：“汽车发飘是指汽车不受控制地出现左右摇摆，尤其是速度比较快时，遇到侧风、路面不平、过弯转向、并道变线等情况，车身和方向盘出现抖动，噪声开始增大，车辆比较难控制，出现转向不足或转向过度的问题，这些情况就是我们常说的发飘；车辆之

所以发飘，说明车身稳定状况较差，车速越快，发飘的情况会越严重，还有可能发生车辆失控，甚至危及生命。”

据李琦介绍，车辆发飘的感受很多人都亲身体会过，但很少有人真正了解车辆发飘的内因及解决方法。一般情况下，造成车辆发飘的原因有三：第一，车辆重心高度会影响转弯与刹车时四个轮胎上载荷的转移量，转弯时载荷向外侧车轮转移，当外侧载荷转移量越大就越容易让人感觉车在飘。赛车的底盘之所以设计得偏低，就是为了进一步降低车身重心，以便获得更好的操控性和稳定性，车子才不容易“飘”。第二，汽车是由地面给轮胎的摩擦反力驱动的，而摩擦力的极限由轮胎性能决定。衡量轮胎性能的主要要素是胎面宽度和

橡胶配方，同时胎压、轮胎宽厚比、帘布编织方法、花纹对轮胎也有一定的影响。胎面越宽、橡胶越软，轮胎抓地力越好。如果轮胎抓地力小，车辆行驶时稳定性就比较差，发飘的主观感受也会更加明显。所以上高速前一定要检查轮胎胎压以及轮胎的磨损度；轮胎平衡块时间长了容易丢失，也很难被发现，所以平时要注意多做检查。第三，悬挂的调校与车身稳定性的表现也是密不可分的。由于车辆行驶过程中受到了外力干扰，一旦悬挂失去对转向和轮胎的支撑，车辆与路面的附着力就会大打折扣，从而极易造成行车轨迹偏离。平时要做好定期检查，必要时做个四轮定位，加强车辆的稳定性。

“高速行驶时要养成良好的驾驶习惯，特别是遇到强横风或者在

山谷、隧道口等危险路段时，一定要放慢速度，握紧方向盘，同时适当调节转向偏离角度，保持车身平衡，确保安全行驶。”李琦说。

据汽车工作室工作人员介绍，微车友群里有汽车工作室长期合作的汽修、汽配商家，他们每周五上午9点在该微信群开设的“车辆知识讲堂”里，针对微友提出的关于私家车的养护、维修、使用等过程中出现的问题给予专业解答，时间为30分钟，目的就是为了让车主更加合理、正确地使用爱车。微友们也可以在群里分享讨论一些和汽车相关的话题，包括爱车故事、用车生活、所见所闻、所感所想等。专家的一个提醒和建议，微友的一次经验和提议，就可能让其他微友避免在用车过程中出现类似的问题。（代桂平）

一周汽车资讯

## 新能源汽车电池回收将在多地试点

据工信部官微消息，工信部等七部门日前印发《新能源汽车动力电池回收利用试点实施方案》，决定在京津冀、长三角、珠三角、中部区域等选择部分地区开展试点工作，试点内容包括构建回收利用体系、探索多样化商业模式、推动先进技术创新与应用、建立完善政策激励机制等四方面。

据悉，试点工作实施年限原则上不超过两年。方案规划同时指出，到2020年，我国将建立完善动力电池回收利用体系，探索形成动力电池回收利用创新商业模式。（陈艳乐整理）