

中消协公布2018年全国消协组织受理汽车产品投诉情况 奔驰、宝马和奥迪全部上投诉榜

# 汽车这些维权问题，你遇到过吗？

□本报记者 博雅

哪些品牌耐用？商家在售后服务方面存在哪些问题？这恐怕是在汽车选购使用中，消费者最关心的问题。3月11日，中国消费者协会（简称“中消协”）发布的“2018年全国消协组织受理汽车产品投诉情况”分析显示，从2018年汽车投诉涉及品牌来看，比亚迪汽车投诉量最大，位居第一位，第二位到第十位分别为奔驰、宝马、别克、奥迪、一汽大众、长安福特、东风日产、上汽大众和东风本田。各品牌被投诉问题均是集中于售后服务、合同和质量方面。中消协表示，随着我国汽车保有量保持高速增长态势，希望通过此次汽车投诉数据分析，为消费者汽车消费和权益保护提供参考及警示信息。

## 【投诉问题】 售后服务、合同和质量居多

分析显示，从汽车消费者投诉特点分析，汽车投诉主要问题为售后服务、合同和质量。从消费者投诉问题分类看，汽车相关投诉主要集中于售后服务、合同及质量问题，占比分别为32.2%、20.7%和20.0%，三类问题占比总和超七成。随着汽车保有量的增长，售后服务问题占比有所增加，合同问题略有降低，虚假宣传和价格争议问题也有所提升。

消费者王先生就遇到了这样的问题。2017年5月，王先生在洛阳保时捷中心花70余万元购买一辆保时捷718Cayman两门跑车，使用半年后准备换车评估时，发现在提车前曾有过维修记录，怀疑4S店旧车新卖，于是在2018年5月向洛阳市消协投诉，要求依法维权。消协受理投诉后调查发现，王先生所指的车辆维修记录，是指新车到店后的PDI检测信息。报告显示：新车PDI检测时，启动仪表盘提示转向助力器失灵，电动方向机无助力……车辆休眠十分钟后，故障依旧，需要更换方向机总成。报告还显示了更换车辆配件的详细情况。洛阳保时捷回复称，为给消费者提供一辆合格的车辆，按照国际通行做法和行业规范，乘用车新车交付前需做最后一次检查（即PDI）。该车于2017年4月22日在做售前检查（PDI）过程中发现故障灯亮，显示转向系统故障。据此，该店向保时捷中国总部申请更换转向机，使用由汽车供应商提供的备件，由该店取得保时捷中国认证的技师进行操作更换。其性质等同于汽车供应商在生产装配过程中的行为，不属于一般的维修，不能解释为该车辆被维修过。

针对商家的解释，消协邀请律师团法律专家、汽车专家会诊，查找相关资料，召开案例专题研讨会，经多次沟通，双方最终达成一致：保时捷以65万元现金回购涉案车辆，王先生又订购一辆价值121.64万元的新款汽车，保时捷为其减免39万元作为补偿。

据了解，2018年全国消协共受理汽车相关消费投诉17773件，受理率为92.17%；有1.77%的消费投诉处于待受理状态，有6.06%的

投诉案件由于超出办理或管辖范围、撤回、当事人无法查询、证据不足等原因未受理。从受理投诉案件处理结果看，有67.8%的投诉经调解后达成协议，为消费者挽回经济损失1.34亿元。

中消协认为，具体来看涉及汽车售后问题的投诉主要包括：不履行三包义务、不履行售后承诺、售后在三包期内收费修理以及经营者变动导致无法正常履行售后服务等。此外，涉及汽车合同问题的投诉主要包括：订金纠纷、合同违约、不平等格式条款等，其占合同问题比重分别为32.6%、22.0%和4.9%。

## 消费者安全权、公平交易权、求偿权成侵权高发区

选购一个豪华品牌本来是应该让人放心的事情，可消费者练女士的宝马车却发生无故自燃、维权求偿难的状况。2014年5月练女士从宝马4S店选购一辆GT528i宝马轿车，并在其指定的保险公司投保、续保，车辆在使用期间所有的维护、保养及保险事故的修理均在该4S店内进行。2018年3月27日，车辆无故在停车场燃烧，造成严重损毁，练女士认为该车辆发生自燃说明销售商出售的车辆存在质量缺陷，故主张侵权赔偿，要求宝马4S店退还购车款，赔偿车内物品损失、保险费损失等，共计898611.08元。因双方交涉无果，练女士遂向福建省建瓯市消费者委员会投诉。经消委会调查调



解，生产商和销售商共同赔偿练女士各项损失共计497000元。

据了解，从此次全国消协组织受理的汽车产品投诉情况可以看出，汽车销售企业和服务企业是被投诉的主要对象，从经营者的侵权数据来看，消费者在汽车消费中的安全权、公平交易权、求偿权是经营者侵权的高发区，消费者最关心的是安全权。

而从投诉涉及品牌来看，比亚迪位居第一位，第二位到第十位分别为奔驰、宝马、别克、奥迪、一汽大众、长安福特、东风日产、上汽大众和东风本田。根据数据分析，德系三大豪华车品牌奔驰、宝马和奥迪全部上榜，也从侧面反映了汽车消费呈现升级趋势。此投诉数据为绝对值，因各汽车品牌的销售量和保有量不同，消费者应综合考量。

据了解，各品牌被投诉问题均是集中于售后服务、合同和质量方面。售后服务主要问题为不履行三包义务、不履行售后承诺，合同违约行为主要集中于订

金方面，质量问题主要为产品性能和不合格产品。

从被投诉的具体问题看，TOP品牌被投诉问题主要集中在定金、发动机、轮胎、涉嫌欺诈和车漆等问题，其各个品牌主要问题略有差异，其中东风本田机油问题较为突出，奔驰、一汽大众、长安福特、奥迪的油漆问题相对占比较高。

## 【建议】 应建立统一的汽车服务商信用信息共享平台

消费者在购车过程中对商家有关退还购车定金、保险押金等的口头承诺要格外留心，注意留存定金或押金收据，必要时对商家的口头承诺进行录音，主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。”

汽车三包实施后，消费者要

注意保留车辆购车发票及汽车三包凭证，这是消费者使用汽车三包进行维权的基本条件，汽车三包第四章第十三条规定：“修理者应当建立并执行修理记录存档制度。书面修理记录应当一式两份，一份存档，一份提供给消费者。”因此消费者每次修理后应向4S店或修理厂索要维修发票，作为日后维权的证据。

同时，中消协建议，首先经营者要学法、懂法、守法，提高信用才是长久经营之道。2017年7月1日全面实行的《汽车销售管理办法》第十四条规定：供应商、经销商不得限定消费者户籍所在地，不得对消费者限定汽车、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者为其提供代办车辆注册登记等服务。作为汽车经营者应积极学习新的法律法规，严格遵守法律法规，不捆绑销售，诚信兑现承诺，不做虚假宣传，提高信譽度，赢得良好口碑的经营者才能在市场竞争中立于不败之地。

“其次，要加快建立全国统一的汽车服务商信用信息共享平台，让消费者购车有据可依。”中消协表示，目前各大主机厂对自己的4S店网络有数据共享平台，但对4S店之外的销售渠道无法共享车辆信息，消费者在其他渠道的汽车销售商购车时具有盲目性，为购车带来不便，亟需建立全国统一的汽车服务商信用信息共享平台。即所有汽车供应商、经销商、售后维修网点的有关违法违规行为录入统一平台，同时接入消费者评价通道，设计相关评价指标，消费者购车后即可根据购车及使用体验自主对相关服务提供商进行评价，并向社会公示，为消费者购车提供参考和依据。

