



河南省消费者协会发布2009年投诉热点和消费警示

# 汽车投诉再增长 标准缺维权难

## 购车请牢记5项注意

3月14日,河南省消费者协会发布了“2009年投诉热点和消费警示”,随着汽车消费持续升温,汽车消费维权也成为了所有车主关注的热点问题,汽车成为八大投诉热点之一,与同期相比,汽车投诉增长很快,在维权中存在以下难题:

### 难题

一是一些销售商隐瞒汽车的真实情况,将翻新车、事故车当作新车卖给消费者而事先不如实告知消费者。目前对销售商的这种行为如何界定,适用何种法律进行调整没有明确规定。

二是消费者投诉后,汽车生产企业与销售企业互相推诿,逃避责任,拖延时间。汽车企业指定的特约维修商不按规定向消费者提供维修清单、维修出厂合格证,维修价格高,更换小零件也需要支付高昂的人工费、维修费,人为加重了消费者的负担。

三是国家汽车“三包”规定或相关的质量担保制度没出台,使汽车质量纠纷解决缺少具体可操作的规定。退换手续麻烦,各汽车企业自行承诺的“三包”更多只能是包修,经常将部分责任归为消费者的使用不当,造成退车难。

四是检测机构过少,时间长,成本高,诸如安全气囊等项目缺乏检验标准,消费者维权取证难以顺利实现。

### 原因

据统计,造成汽车投诉主要原因有:

- 1.消费者在购车时轻信经销商的口头承诺,随意签合同;
- 2.提车时没有仔细检查车况,察看外观、配件、机械部件和内饰装潢等是否与承诺相符。在使用车辆前,未仔细阅读用户使用手册;
- 3.个别消费者在车辆“三包”期内,未到指定的特约维修站进行维修和保养,失去了索赔权;
- 4.商家为了争取客户承诺赠送保险,但却未在合同上注明补充条款,以致在赔付时



发生纠纷。

### 警示

汽车消费警示:

- 1.了解资质后再购车。消费者要了解销售商是否具有汽车销售资格,是否具有你所要购买车型的厂家销售许可证,弄清供车单位所提供的供车手续和各类证件,查看附件、随车工具和随车资料是否齐全,充分了解汽车销售商资质和诚信度,避免上当受骗或售后麻烦不断。
- 2.签订《汽车购销合同》。在选购车辆时,消费者要仔细了解厂家或经销商的各项售后服务承诺,不要轻信代理人或销售人员的口头承诺,要认真与经销商签订书面合同,确定自己的权利。一旦车辆出现问题,就可以做到有据可循。
- 3.认真验收“交接表”。消费者在选购车辆后,要仔细对车的重要部件的性能、外观、配置、

油耗等交接表中所列内容逐项进行验收,确保无问题后再签字接收,避免签收后再发生不必要的麻烦。一旦消费者离店,有些责任将无法确定,会给维权带来困难。

4.相关单据保全很重要。消费者要保存好发票和说明书等相关的材料,避免在以后的维权过程中因法律要件的丢失而丧失维护自己合法权益的权利。

5.消费者在购车后一旦出现了质量问题,一方面要与经销商积极交涉,另一方面要向生产厂家了解相关的政策和服务承诺,必要时消费者可以按照事先的约定和有关政策法规,到当地工商、质监部门、消费者协会进行投诉,也可以向有管辖权的仲裁机构或法院寻求援助。

晚报记者 舒哈

2009年度中国汽车产品质量与服务

质量投诉分析报告显示  
2009年全国汽车投诉总量  
上升39.7%

由中国质量协会用户委员会、清华大学汽车工程研究院等机构联合发布的2009年度中国汽车产品质量与服务投诉分析报告显示,2009年共收到汽车问题投诉9359例,涉及汽车生产企业几十家,被投诉产品覆盖国内汽车市场上的绝大多数车型。与2008年相比,2009年投诉总量上升39.7%,其中汽车质量问题投诉占比45.8%,汽车服务问题投诉占比12.3%,汽车综合投诉(同时有质量问题和售后服务问题)占比41.9%。

在2009年,新车质量问题呈现“低龄化”趋势,使用半年以内的新车投诉明显上升,问题主要集中在跑偏、吃胎、漏油、异响、抖动等方面。中国汽车产品质量与服务投诉分析报告指出,在“漏油问题”的投诉中,60%以上的车主购车还不足3个月。此外,在新车瑕疵方面,车主与厂商也存在较大分歧。例如对异响的投诉,涉及了转向助力泵、半轴、车门、雨刮器等,厂家认为异响属正常情况,而车主则认为有安全隐患或影响了驾驶舒适度。而对车身附件和电气的投诉主要体现在有雨刮器异响或刮伤前挡风玻璃、空调制冷效果差、大灯进水、漆面起皱、门漏风(车的密封性不好)、内饰质量差、室内噪音大等,说明汽车用户越来越关注零配件的细节。

NISSAN TIIDA 骐达/颐达

# 60万车主同行

# 0购置税同享

庆TIIDA车主突破60万,辉煌硕果邀您共享,即日起购买TIIDA即享0购置税优惠!诚邀您加入TIIDA大家庭,同享乐动生活。详情请咨询东风日产郑州中原专营店!

TIIDA 乐动生活

SHIFT\_the way you move

技术日产·人·车·生活

郑州中原专营店 销售热线: 0371-67662111 服务热线: 0371-67661222 地址: 郑州市中原路·华山路  
登封万鑫直营店 销售热线: 0371-62858978 地址: 登封市中区少林路中段万鑫汽车广场

东风日产乘用车公司  
地址: 广州花都东风日产大道8号  
服务热线: 800 830 8899  
手机热线: 400 830 8899  
网站: www.nissan.com.cn  
www.dongfeng-nissan.com

东风风神  
从容进取 自由人生  
风神H30自由上市

郑东新区CBD国际会展中心3月20-21日春季车展, 购东风风神S30、H30有豪礼!

英雄盛会, 畅快好礼

- 1.车展期间, 凡购买S30, 享超值大礼包!
- 2.车展期间订购H30, 获意外惊喜!
- 3.一天一台特价车, 礼上加礼, 先到先得!

宽适灵活 畅享自由 Home Plate

畅享驾乘 激情操控 Easy & Fun-to-Drive

磅礴动力 高效节能 Power Train

全面安全 畅行无忧 Safety @ DPM

人本科技 智能生活 Intelligent Tech

It's home!

全球知名设计大师乔治亚罗领衔造型 • 德国著名跑车制造商底盘技术支持 • 先进成熟PSA动力系统  
• AISIN Step-gate智能自动变速箱 • 国际一流的BOSCH电喷技术 • FR BODY“大板”安全车身 • 世界级精制造工艺

东风乘用车公司 www.dfpv.com.cn 服务热线: 800-880-6600 / 400-880-6600

东风风神河南亿泉专营店  
地址: 郑州市丰产路与中州大道交叉口向南100米 销售热线: 0371-87000558  
服务热线: 0371-69069120 http://www.hnyqqc.com