

## 2015年汽车消费类投诉增长三成 “不及时交付合格证”成热点 “TOP汽车”开通维权热线0371-56568130 买车、修车遇到烦心事,别忘了告诉我们



数据显示,2015年,全国消协组织共接到汽车类投诉30529件,比上年增加6891件,增幅达31.18%。具体到郑州,郑州市工商局12315在2015年共受理汽车类投诉举报3185件,比2014年增长41.81%。

在今年汽车投诉中,4S店不及时交付车主合格证成了新热点。河南多家4S店皆因合格证问题在投诉榜上有名。

众所周知,汽车合格证是机动车整车出厂合格的证明,对于购车的消费者来说,汽车合格证是办理机动车注册登

记、投保、注销等手续时必须提交的法定证明文件之一。没有合格证,就不能办理汽车牌照,也无法上保险。当一辆车从生产出厂到交付到经销商手中,合格证都是必备的随车文件。

为什么车主会拿不到合格证呢?

其重要原因是合格证被经销商拿去银行抵押了,只能等经销商将此批车贷的银行款项还上才能把合格证从银行拿出来。业内人士说:“通过向银行抵押合格证贷款是目前汽车经销商融资的通行的做法。一般是汽车经销商向银

行存入一定额度的保证金后,用汽车合格证作质押,合格证保存在银行,银行开出承兑汇票。等经销商将车辆售出后,给银行汇入一定金额,这张合格证就能从银行拿出来。”

实际上,销售商为了贷款将合格证质押在银行的现象,早已成为了该行业一些销售商所使用的“潜规则”。

虽然汽车三包法规明文规定,经销商需明示并交付合格证、产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文

件。但因汽车三包中并未规定经销商违反此条例该受何处罚,并且违反汽车三包规定的最高惩罚额度只有3万元,过低的违法成本根本无法防止某些无良经销商将合格证抵押给银行换取贷款的行为。而这些行为的最终受害者,还是无辜的消费者。

郑州晚报记者 谢宽

### “TOP汽车”维权在行动

自本报开通汽车消费维权服务热线之后,很多读者打来电话倒苦水。“TOP汽车”派出多路记者进行走访,并积极协助相关部门妥善处理。截至目前,“TOP汽车”接到售后服务、整车质量、维修保养等投诉共计13宗。下面,我们把焦点投诉案例进行整理,以提示市民在今后的购车、用车中谨防掉进消费陷阱。

#### 案例一 新车开了1年零1个月 竟被4S店偷偷开跑二次销售

家住荥阳的赵先生反映,2013年在荥阳某韩系车4S店购买了一辆轿车,开了1年零1个月之后,爱车竟然被4S店偷偷开跑进行了二次销售。

至于被开跑的原因,赵先生说:“当时购车时,4S店要求分期车保

险必须按照贷款的年限在4S店购买,并交了续保押金,但第二年,我没有在店里购买,结果爱车被4S店偷偷地开跑并二次销售了。”

目前,此事“TOP汽车”正在积极跟进,后续情况将做翔实报道。

#### 案例二 新车开了不到一年,大修了6次

家住新密的吕先生反映,自己购买不足一年的新车,开了没有多久故障灯一直亮,去了4S店6次都没有修好。吕先生说:“4S店也承认这是汽车本身质量问题造成的,也积极配合维修,可是修了好几次还

是亮,所以打电话问问像这样的问题该怎么办?”

在“TOP汽车”的积极协调之下,4S店对吕先生的爱车彻底进行了维修,对出现问题的线路进行了更换,目前故障灯亮问题已经解决。

#### 案例三 喷漆车间气味扰民 涉事4S店无动于衷

家住北环的张先生反映,他所在的居民楼正挨着某汽车4S店的钣金喷漆车间,每天家里都能闻到油漆味。为了自己和家人的健康,张先生和其他住户前去4S店讨要说法,但4S店一直不予回应,甚至不理不睬。无奈之下,张先生找到了

“TOP汽车”进行维权。

截至目前,“TOP汽车”将张先生的投诉反映给环保部门,环保部门已对该4S店的钣金喷漆车间查封,并将做出进一步的处理结果。后续情况“TOP汽车”将会跟进并做出翔实报道。

#### 案例四 买了不到一年的SUV 莫名其妙自燃了

家住南阳路的梁先生反映,买了不到一年的SUV,莫名其妙自燃了。经过警方与消防队开具的证明,已经排除了人为因素,但向厂家讨要说法时,不仅环节复杂,而且阻碍重重。“厂家先是说派人进行鉴定,后说需要拆解。”梁先生说,“几经周折,厂家也没有给到一

个最终的结果,三天两头打电话问情况,回答都是再等等。”无奈之下,梁先生向“TOP汽车”投诉,寻求一个说法。

目前,“TOP汽车”正在积极协调4S店及厂家,尽快给出答复及处理结果,后续情况“TOP汽车”将会跟进并做出翔实报道。

#### 案例五 强制消费 捆绑销售

陈先生预购了一辆日系车。按照双方谈好的价格,交付定金。然而,当提车时,却被告知,车辆的价格很低,就必须在店内购买汽车全车险。本来陈先生想着,汽车保险在哪里买都一样,但看到保单却吃了一惊,不到18万元的车子,全险竟

然高达7000元,这让陈先生不可。在双方几经协商未果的情况下,陈先生无奈地放弃该车型。陈先生告诉我们:“买车捆绑销售的事很常见,现在各个4S店竞争激烈,车不挣钱了,就用车险来补,这严重侵犯了消费者的自主选择权。”

### 维权征集令

汽车消费维权,找“TOP汽车”就对了  
维权热线:0371-56568130



汽车消费过程中,如果您维权无门,请及时与“TOP汽车”联系,经核实后,我们将第一时间与商家联系,并积极协助相关部门妥善处理。此外,我们还将进行全程跟踪报道。

扫描左侧二维码,马上加入“掌上养车”。有关汽车消费方面的烦心事,别忘了“微信”我们。

JOVEAR 景逸 河南裕华江山东风风行总经销 东风风行  
快乐随心演绎

裕华江山景逸S50现车直降1000

3月26日 2016款景逸S50试驾  
挑战赛火热招募中... ..



合格证随车不抵押

景逸S50  
高品质 越级家轿

7万不到 什么都有 全系标配9.0最新版本ESP  
2700mm超长轴距 超大空间 百公里综合油耗6.2L

花园路与开元路省汽贸中心旗舰店:0371-60917606 南环专营店(十八里河高速出口南世贸汽车城):0371-65793822  
郑汴路中博4S店:0371-66537333 荥阳店:0371-85226690 中牟店:0371-56759958 登封店:13203733008