

汽车投诉成消费投诉新热点

高增长背后的质量之痛

日前，中国消费者协会公布了《2010年全国消协组织受理投诉情况分析》，统计数据显示，在购置税优惠、以旧换新、汽车下乡、节能惠民产品补贴等多种鼓励消费政策叠加效应的作用下，2010年，我国汽车产销双双超过1800万辆，增幅同比超过32%，刷新全球汽车产销纪录。在产销两旺的背后，是汽车投诉量的更快增长。2010年，全国消协组织共受理汽车投诉14093件，同比增长51.1%，创历史新高。

记者 谈正民/文

汽车投诉居高不下

2009年，汽车投诉首次登上中国消费者十大投诉排行榜。2010年，从中消协的数据来看，汽车投诉虽然跌出十大投诉的行列，但距离投诉榜第十位的装饰材料差距并不大，且汽车投诉的增长率高达51.1%，投诉上升幅度居在榜单的商品和服务中高居第三位。

“十一五”期间，全国消协组织受理汽车投诉量从2006年的7761件快速增加到2010年的14093件，呈逐年增长趋势。在汽车投诉中，因汽车质量问题产生的投诉占比55.5%。值得引起注意的是，2010年频频出现的汽车召回事件，一方面说明相关厂商对消费者合法权益有所关切，另一方面也给汽车质量安全问题敲响了警钟。此外，汽车投诉中，合同纠纷占比13.7%，根据消费者反映的有关情况，一些汽车销售商将翻新车、事故车当做新车出售，涉嫌消费欺诈。

中低端车型问题多发

据车人网的统计数据显示，2010年度质量问题反馈主要集中在价格为20万元以下的车型。分析显示，以5万~15万元价格区间的质量问题最为集中，每种部件问题都占到半数以上。其中价格在5万~10万元车型所占比例略高，除轮胎外，全都超过30%。但在发动机、制动系统和轮胎的投诉中，10万~15万元价格区间内的车型问题最多。

不过，令人意外的是，合资品牌的质量投诉要整体高于自主品牌，其中针对轮胎的投诉比例最高，为75.93%。分析显示，合资品牌质量投诉高于自主品牌有以下原因：首先，消费者对合资品牌的品牌期待值较高，一旦发生质量问题，抱怨或失望值也相对较高，容易形成投诉。其次，同级别车型中，合资品牌产品价格往往高于自主品牌，消费者对其质量要求也较高。再次，在主流乘用车市场中，合资品牌往往占市场主导地位，部分细分市场销量较高，因此，发生质量问题的投诉几率也较高。

案例 汽车二次销售，消费者最终获退

张先生于2010年1月以83600元在某汽车销售店购买汽车一台，因车辆出现故障，先后经过三次维修仍不能正常使用。消费者致电厂家查询车辆识别码后，得知该车已于2009年12月份卖出，消费者张某认为该车属于二次销售车且存在质量问题，故要求该店退车。最后在工商部门的调解下，该汽车销售店无条件接受了消费者退车的要求，并赔偿消费者上牌费用，合计93000元。

评析：这起案例涉及消费者的知情权。《消法》第八条第一款规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《消法》第十九条规定，经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。

4S店对于销售的汽车的相关情况，包括商品的价格、产地、生产者、性能、规格、等级、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务以及汽车二次销售的情况，应当在销售时如实告知消费者。4S店未将该车属于二次销售的情况告知消费者，侵犯了消费者的知情权，应承担退货及赔偿损失的民事责任。

消费指南 提车协议内容要具体

张小姐：“元旦前我在某4S店订购了一款车，当时4S店承诺元旦前可以提车，直到去年12月的最后一天，我还是没接到通知。当我问4S店为何没按时交车时，4S店拿出订车合同，指出合同上并没有写出具体的提车日期。”

建议：车主朋友订车时协议内容要具体，应明确车型、价格、购买日期、提货日期、质量责任、“三包”期限、“三包”详细内容等具体条款，避免有模糊不清或有歧义内容；另外，售后服务条款要完备。此外，发生消费纠纷时解决的途径要明确，书面协议应尽可能具体、详细并且责任分明。

此外，节后购车的车主朋友要注意，现在大多4S店的货源情况已得到缓解，提车周期较短，应防止经销商忽悠准车主用当月到店的车，与其他车主交易赚取提现加价差额。

提醒

一、选择车商须谨慎。

尽可能选择规模较大的汽车专营店或大型汽车交易市场。汽车在保修期内必须到正规厂家的4S店或特约服务站进行维修保养。

二、签订合同须全面。

购车合同内容要具体明确，包括对商家的打折或让利，赠送等承诺也要以合同的形式明确下来。

三、提车试驾须仔细。

一看外观，由于车身会有灰尘，提车时要仔细检查车漆的颜色是否一致、车体是否存在划伤等；二点配件，备用钥匙的数量、备胎的状况等均应认真核查；三查机械元件，如底盘是否有过磕碰的痕迹、所用零件的新旧程度等；四看内饰、装潢是否与合同约定相符。

四、解决争议须及时。

妥善保管购车凭证，当发现车辆质量问题时，应当及时与经销商沟通协商，或及时向12315申诉。

