

# 2014年“12315”热线投诉涉及汽车行业4类问题

本报讯(记者 董文俊 张继疆 刘远强)“2014年全年,我市‘12315’系统共接到涉及交通工具类投诉56件,尽管比2013年略有下降,但是较之前几年,已经有了大幅度的增长。私家车的逐渐普及,也让汽车消费类投诉迅速成为近几年‘12315’系统的热点和难点。”3月9日上午,市工商局12315指挥中心主任陈军向记者道出了这样一组数据。

据统计,我市“12315”热线所接到的汽车商品投诉问题主要集中在四个方面:车辆本身的质量问题,如发动机异响等;消费者在选择分期付款时遇到的问题,如必须到指定银行进行办理相关手续等;涉及汽车售后服务的问题,如服务态度、零配件以次充好等;涉及汽车广告宣传语方面,如“最省油”“全国销量第一”等用词。

换挡困难、渗油等问题;再就是车身及电气、涉及气囊、腐蚀及裂纹、音响、导航仪、车漆、门窗故障等问题;前后桥及悬架主要投诉部位为车桥及传动轴;轮胎主要存在爆裂、变形的问题;制动系统主要问题为存在异响的情况;排放系统主要问题为后氧传感器故障;同时,有部分涉及汽车自然要求索赔的投诉。涉及汽车服务过程的投诉中,售前投诉主要的问题在于宣传不实,有些经销商在相关销售材料及官方网站中夸大汽车配置等;在销售过程中,主要的问题表现为合同的制定及执行方面,部分汽车经销商利用消费者对于条款不熟悉进行条款欺,甚至出现拖延提车时间、强制保险等恶性销售行为;某些车企仍然存在销售欺诈、二次销售,汽车有问题不告知,甚至收回他人使用过的汽车进行二次销售,侵犯了消费者的知情权;售后问题涉及维修水平、维修价格、恶意修车等行为,其中大部分投诉内容为汽车召回过程中产生的费用纠纷及保修期规定存在异议的问题。

“如果消费者遇到类似问题需要维权,在拨打‘12315’热线电话后,我们将在7个工作日内决定是否受理。在受理后,将转到相关的分局进行处理,按照相关规定,将在两个月内处理完毕。”陈军告诉记者,“我们不仅要对消费者的权益进行维护,而且也要对相关的经销商进行处罚。”

关于“决定是否受理”,陈军解释道,例如由于互联网购物方式逐渐发展,越来越多的消费者开始尝试利用互联网购买零部件。随着购买

的增加,有关汽车零部件的投诉量也逐渐增多。由于目前我国非现场购物仍处在发展阶段,消费者在大型购物网站购买汽车零部件后售后服务跟不上,导致消费者权益被侵害。“类似此类投诉,市工商局‘12315’热线暂时无法受理。”

## 本期天关注

的《消费者权益保护法》正式实施已有一年,“挑剔”有理,“较真”没错!如果您在购车及保养时有什么感触很深的维权经历,不妨跟我们分享。

联系电话:13700760051 联系邮箱:xyrbqcsd@163.com

□本报记者 张继疆

2014年,笔者在《信阳晚报》“小张帮忙”栏目中,曾多次参与帮助消费者维权的行动。在记者调查的过程中,不少消费者都曾提出“是不是拉个横幅,把事情闹大”类似的想法,希望自己的事情能够引起重视,尽快得到解决。对于此事,笔者的态度很坚决,“绝不提倡采用任何过激行为进行维权”。然而,当又是一年“3·15”到来的时候,笔者在对我市各大汽车4S店走访的过程中却了解到,“过度维权”让商家对即将到来的消费者权益日“集体失声”。合法权益应该得到维护,那么如何维护才是合法的?

在笔者看来,过度维权,一方面反映了消费者维权意识的提高,另一方面也反映了消费者的法律意识仍然十分薄弱。消费者需要提高自身的法律素质,了解消费者的哪些行为属于法律保护的范畴,在法律规定的范围内维护自身的权益;需要认识到过度维权行为不但会增加维权成本,且难以得到法律的支持。维权的消费者,最初往往是处于弱势地位的受害者,然而当消费者维权行为超过一定的限度就有可能由维权者变成侵权者,如因车体自然,就将残骸堵住商家大门,如感觉自己买车吃了亏,就用大型工程机械堵门,希望能够“有个说法”。这样的维权行为不仅达不到维权目的,反而可能乱上添乱,产生新的纠纷,扰乱正常的社会秩序和损害了他人的合法利益,违背了维权的本质和目的。再者,还可能使过度维权行为本身成为关注焦点,丧失合法维权的时机,不仅不利于问题的解决,反而造成损害双方当事人利益的结果。

不少商家告诉笔者,“通常春节过后,将迎来一次维权投诉的高峰,但只要进了3月,就会立刻变得风平浪静”,每年的3月14日之夜大家都过得“提心吊胆”,因为没准3月15日一早,自己的店门口就被挂上了横幅,也没准是自己经营的品牌在“3·15”当天“榜上有名”,等待着“第二只靴子落下”的时刻是最为难熬。

看起来,消费者处在市场交易中相对弱势的一方,消费者的权益被侵害的事件也时有发生。但是也不排除少数人举着“弱者”的牌子不计后果地谋取利益。但是,这种行为的短期危害和长远影响也是显而易见而且令人担忧的,“过度维权”最终伤害的必然将会是消费者。

从笔者参与的多起维权事件来看,当消费者提出合理的维权要求时,有些经营者对消费者的投诉常常采取敷衍推脱或是强词夺理的态度,再加上消费者和经营者相比存在信息不对称、搜集证据能力不足、经济实力差距大等诸多因素,同时绝大多数消费者只看到了消法中对自身权益的维护,却忽视了“过度维权”甚至是“敲诈勒索”可能带来的后果,认为“会哭的孩子有奶吃”,加之“面子”上过不去,才采取了过激的行为,导致了自身的合法权益却得不到维护。

“过度维权”现象的出现与和谐社会的精神和理念相冲突,消费者要学会运用法律武器依法维护自身合法权益。消费者在保护自己合法权益的同时一定要合理合法,坚持“有理、有利、有节”的原则,善于运用法律武器维护自己合法权益。当事人双方发生违约或侵权纠纷时,可以通过协商调解、媒体投诉、行政申诉、仲裁申诉、法律诉讼等途径合法维权,不能超越法律规定的限度。

“携手共治、畅享消费”是今年“3·15”的主题。作为媒体,在此类事件中,更应该坚持客观、中立的新闻道德,深入调查事实,更多地挖掘事件背后的完整信息,也许在很多时候,汽车厂商才是真正的“弱者”。

## 大众评说

□我与爱车

### 父亲开车

□徐瑞城

父亲退休时颇有些依依不舍,他是热切期望国家延迟退休年龄的那一小部分人,可惜他没有等到传说中的政策出台。父亲并非领导干部,之所以不舍得退休,是因为在单位有车可开。父亲当然不够够格配专车,但由于业务需要,经常能开单位的公车出去。

父亲的退休金不菲,我们劝他去买辆车,他舍不得。不过要面子,声称自己人缘好,朋友们抢着要把私家车借给他,他根本无须买车。起初,父亲确实隔三差五能借到车,可是借着借着,没人肯借给他了。“乖乖!跑了两百公里高速就打了11分,而且车子还给我,第二天我发现开着浑身不得劲。修了修,花了2000多……”某次,姑父借车给父亲之后,后悔不迭。

原来父亲长期开公车,罚款扣分不心疼,车开坏了公费修,所以虽然是老司机,比新手开车还不靠谱,一身坏毛病,不守交规、驾驶习惯也不好。

终于,无车可开的父亲买了辆二手车,价格才一万多点,车龄折算是人类年龄,估计比父亲还长一辈。新造茅坑三天香,父亲呼朋唤友坐他的车去兜风,可是他的车空间太小,180斤以上的胖子死活挤不进去。她强挤进去的几位也很是忐忑:“你这‘绿蛤蟆’安全吗?感觉像改装了的机动三轮车。”

“怎么不安全?比单位越野车开着都舒服,我经常超‘奔驰’、‘宝马’……”父亲一脸傲气地说。然而一般人坐了一回以后,就再不肯坐第二回了。从外面看,父亲载着一车人似乎喜气洋洋,因为他们一路上欢快地在座位上“蹦蹦跳跳”。小里的人亲身体验就受罪了,颠簸颠簸了一路,下车后得在路边蹲半天,才能缓过神来。“你父亲啊,一辈子说大话用小钱,何苦呢?又想要面子,还舍不得钱,开这样的车,自己活受罪,还不如坐公交、地铁呢。”

开了一年“蹦蹦车”,父亲终于下决心换车了。原因是我家的狗“亨利”坐了一回他的车,竟然吐了,要知道小家伙以前从不晕车,特别喜欢坐车去兜风。“亨利,上去!上去!”第二回,父亲还想带它出去玩,它死活不肯上去。抱上去,它马上又跳了下来。父亲的自尊心受不了了,于是下决心卖了“绿蛤蟆”,买了辆新车。新车的第一位乘客是我的狗“亨利”,打开车门的那一刻,父亲甚至有一点点紧张。“亨利”一跃而上,很享受地趴在了座位上……

“这狗东西也势利眼啊,车子不好,它还看不上!”父亲如释重负,高兴地笑了。因为是自费的,而且是新车,父亲开车的一些老毛病很快改了不少,这大概是他买车最大的收获。

## 上海大众旗舰店信阳荣昇4S店开建

本报讯(记者 董文俊)3月9日上午,由十一届省人大代表、在沪创业商城籍成功人士徐志礼先生投资6500万元兴建的上海大众旗舰店信阳荣昇4S店破土动工。

据悉,该工程位于信阳市南京大道奔驰4S店西隔壁,占地15亩。上海大众旗舰店信阳荣昇4S店预计于今年“十一”前后开业。据了解,该4S店将以更加完善的软、硬件设施,为广大市民提供更加人性化、更加完善周到的服务。

## 海马推新款 一起约“女神”

本报讯(记者 王虹霞)3月8日,记者从海马汽车信阳圣鼎销售服务店了解到,随着2015款海马S5的正式上市,海马汽车“YOUNG 一起约女神”活动在全国范围内正式启动。

据了解,2015款海马S5共推出1.6L/1.5T两种排量8款车型,相较现款车型,新车主要在配置方面进行升级。新车全系标配SMART智能行车电脑、倒车雷达、BAS制动辅助系统、SFD碰撞控制系统等配置,其中智炫型还配备了360°智能驾驶辅助系统、Joy-Touch影音娱乐系统、17寸轮圈,以及鲨鱼鳍天线,而基础版车型智尚型也装配了有铝合金轮圈的轮胎。

据介绍,本次“YOUNG 一起约女神”活动时间为3月8日至4月19日,在海马汽车信阳圣鼎销售服务店报名即可参与第一阶段的海选,海选将持续到3月21日。各区域赛区将评选出冠、亚、季军及各单项奖。除了让选手充分展示自己的“女神范儿”,本次活动还准备了丰厚的奖品,区域决赛中获得冠、亚、季军,就可以赢得价值可观的现金大奖和购车基金。年满16周岁(未满18周岁,须附法定监护人同意书)至28周岁的未婚女性(不限地区、民族、国籍),身高158厘米以上(含158厘米)、中学或同等以上学历、无任何犯罪记录,身体健康、体型匀称无残疾,均可以报名参加活动。

## 东风风神创纪录 月销超8千辆



本报讯(记者 董文俊)日前,记者从东风风神信阳鑫道专营店了解到,1月份,东风风神AX7继续保持热销的态势,月销量达到8073辆,创行业单一车型月销破8千辆的新纪录。

据统计,早在2014年10月份公布预售价格后,AX7在1个多月时间里便收获了1万多张订单。自2014年11月中旬上市后,立时成为SUV市场的新宠,在上市后第一个完整月份(2014年12月)销量即超过5000辆。随着产能的不断提升,AX7的销量再次实现新的高度。北京、上海、广州等一线城市,AX7增长势头强劲,在全国更是出现一车难求的火爆局面。1月,AX7以最快速度实现8千的月销量,创造行业新速度、新纪录。从上市至今,AX7累计订交已超过2.5万辆,波浪汹涌的抢购热潮正在全国持续进行。

据了解,在全国媒体评奖中,东风风神AX7获得包括“最具时尚科技SUV”、“最值得期待SUV”等在内的20多个奖项,得到消费者与媒体的高度褒奖。

□用车知识

## 外出踏春时 爱车勤保养

□本报记者 张继疆

眼下,正是“吹面不寒杨柳风”的好时节,随着私家车的逐渐普及,选择自驾游的方式进行春游踏青,已经成为越来越多市民出行的首选。无论是茶乡溇水河漫山遍野吐出新芽的春茶,还是我市各县区的油菜花海,无论是湖北应山上开满的映山红,抑或是武汉高校的樱花,春姑娘的芳踪似乎触手可及。外出自驾,爱车不能像平时一样获得及时照料,而旅途中大大小小的意外也会让爱车受伤;根据自驾游的特点,如何保养爱车,带着这样的问题记者走访了我市有关4S店的修理师傅。

### 更换发动机机油 做四轮定位

发动机是爱车的核心,“长跑”后,车主首先要检查车辆的发动机油、水箱液位。如果是自动挡车型,还需检查变速箱油是否缺失。长途旅行会消耗变速箱油,如果过度消耗应及时补充。自驾游归来后最好更换发动机机油,因为引擎连日的高温工作可能会使机油变稀,变质。此外,还要注意引擎皮带是否松动。

长途旅行的颠簸给你的爱车底盘带来持续的冲击和伤害,极有可能让四轮定位发生改变,导致轮胎的不正常磨损。所以车主在旅途归来后,应根据情况为爱车重新做一次四轮定位。特别是经过山路之类的颠簸路段,剧烈的

震动会损伤转向系统。检测车辆时应观察转向机球头有无松动,并对底盘部分的螺丝进行检查、紧固。

### 轮胎和刹车仔细查一查

对轮胎进行检查时,要先对轮胎进行气压测定,保持四轮同样的胎压;如果有某个轮胎胎压异常低,则要仔细检查轮胎是否有被扎穿,若有的话要及时修补和处理。如果“伤口”过大或“伤口”出现在胎壁上,那就只能更换全新的轮胎了。爱车在砂石路面上行驶对轮胎磨损较大,自驾归来应及时检查或更换,以确保驾驶安全。

旅途中频繁地刹车和在充满砂石的环境

## 吉利触“电”网络众筹 博瑞将启动礼宾限量版预售

本报讯(记者 张继疆)日前,记者从信阳豫通汽车销售服务有限公司了解到,为了庆祝吉利博瑞成为外事礼宾专用车,吉利汽车将于3月16日率先推出礼宾限量版,并携手京东商城、苏宁易购、天猫三大电商平台全面启动网络众筹预售,限量1000辆。

据了解,作为吉利汽车自主研发的首款中高端轿车,2014年10月30日,吉利博瑞因品质和性能完全符合外事用车的严格要求,突破重围,最终成为外交部外交人员服务局外事礼宾车指定用车及驻华使节用车,并将为驻华使节、国际组织、新闻机构、全球500强企业提供高端用车服务。而此次预售的礼宾限量版车型则是在外事礼宾用车的基础上,增添了多项“专属定制”,除车身标有“Limited Edition”标识外,多处细节的考究更带给车主独特的高贵与尊崇感受。

互联网正在改变人们的生活方式和习惯,也为全民参与带来了可能。此次,吉利汽车再次触网,将联合京东、苏宁易购和天猫商城三大电商平台同时对礼宾限量版进行网络预售,低门槛的设置更让人人都有参与机会。据悉,最低9元认购即有机会获得吉利博瑞48小时免费试驾。此外,凡成功订购用户,均尊享专属定制编号、优先提车权以及四年免费基础保养和双人品鉴之旅的福利。



行驶会严重磨损刹车系统。如果磨损超过了出厂下限刻度,或在踩刹车时出现了“嘶嘶”的异响,那说明刹车片也该到检查更换的时候了,更换刹车系统作业一定要在正规的4S店进行。

### 对车内进行全面清洁

一家人开车出去玩,事前会在车上给全家人备好爱吃的各种水果、零食、饮料等等。开车过程中,车主和家人免不了在路上边吃边聊,食物残渣或饮料留在车内。由于外出自驾游时,车经常处于相对封闭状态,车内与车外空气流通有限,除了食物残渣,还有踏青时携带的泥土,即使再怎么注意,自驾一趟,车内环境也容易变差,时间长一方面容易滋生细菌,产生霉变,再者影响车内空气质量,进而影响车主身体健康。

假期归来,车主在清洁车身体时千万别忘了对车内进行一次全面的清洁,这是最易被车主忽略的地方,也是最关系到车主身体健康的地方。