

# 上半年我市12315共受理汽车消费投诉678宗 近五成为购车合同投诉



今年以来,为促进汽车消费,从国家到地方政府纷纷出台购车补贴政策,吸引许多消费者的关注,也带来了一股购车热潮。随着时间来到8月中旬,我市“置换更新”购车补贴发放已进入倒计时,消费者在忙着购车的同时,也在思考购车过程中需要注意什么问题,可以避免哪些陷阱。

记者从江门市消委会获悉,2024年上半年,我市12315投诉举报中心共受理汽车消费投诉678宗。据悉,投诉主要集中在售后服务、购车合同及汽车质量这三大类。其中,购车合同投诉332宗,占比最高,接近五成;售后服务投诉161宗;汽车质量投诉69宗。

文/图 江门日报记者 陆沿任



↑消费者在购车签订合同时要多留心。

## 购车合同投诉居首 大多因车商不能履责等导致

根据江门市消委会提供的数据显示,2024年上半年,我市12315投诉举报中心受理的汽车消费投诉678宗。江门市汽车流通行业协会常务副会长张伟星分析,上半年我市小型汽车新注册38034辆,同比增长1.9%。其中,上半年我市新能源汽车注册13674辆,同比增长超三成。全市汽车保有量不断增加,再加上新能源汽车大量涌入市场,从而产生了不少投诉和纠纷。张伟星认为,本来私家车保有量的基数就比较大,再加上新增汽车数量也多,即买车的人多了,上半年汽车消费投诉超600宗也可以理解。以增长最快的新能源汽车为例,很多是销售接单、交付、售后三者分开,没有传统4S店一站式服务的连贯性,从而出现前中后说法不一而导致投诉的情况。

## 售后服务投诉不少 部件维修问题、人员变动大是主因

了解完购车合同投诉的情况后,再来看售后服务投诉。今年上半年,我市12315投诉举报中心共受理汽车售后服务投诉161宗,在各大类汽车投诉中排名第二。

今年6月26日,蓬江区市场监督管理局收到市民反映,其于2022年9月在蓬江区环市街道建设三路某汽车销售店购买了一辆小汽车,买的时候加了2000元加装了车载360,但360频繁出现问题。在联系4S店后,叫其去店内维修,但是去了6-7次都修不好。今年3月,4S店替其换了新的车机后又出现问题,4S店以已过保修期为由拒绝售后,但出现的问题在保修期内至今一直没有解决,因而,市民要求4S店把360整个拆走退其2000元,并赔偿其加装导致的车辆损坏费用以及多次往返维修产生的误工费。

接到投诉后,蓬江区市场监督管理局工作人员致电双方调解,该4S店工作人员表示已过保修期无法满足投诉人诉求,后建议投诉人通过法律程序解决。

在三大类汽车消费投诉中,上半年购车合同投诉332宗,占据投诉总数的49%,居各类汽车消费投诉之首。记者了解到,近年来,汽车买卖合同纠纷大部分是因为消费者预订车辆后,车商不能按约定履责,或交付的车辆配置等与约定不符,又或者消费者因种种原因反悔,想退订金或定金又难而导致的。

今年6月27日,蓬江区市场监督管理局收到市民反映,其于4月14日在某4S店订购了一辆价值583300元的小汽车,并支付了3万元订金,到了6月,还没有提车该车市场价就降了30000元,当时签订的合同显示享受市场价多少除少补的原则变化调整价格,但该4S店不降价,故其认

江门市消委会分析,在汽车售后服务投诉中,不乏这种因部件维修问题而导致纠纷的案例。打个比方,消费者买了一辆新车回去,不久后发现某个部件有问题,然后反馈给汽车经销商,要求对方给予更换或保修,汽车经销商认为责任不在自己,拒绝更换或保修。

张伟星表示,近年来,许多造车新势力纷纷涌入江门销售。一方面,造车新势力的智能配置较多,消费者可能一下子掌握不过来,以为是汽车出现了质量问题,从而引发投诉;另一方面,造车新势力在造车技术方面没有传统车企的经验和底蕴,造出来的汽车在质量方面也更容易出现不稳定的情况。根据《消费者权益保护法》规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。为保障自身合法权益,建议消费者在购买新车时,针对额外的赠品、售后服务等内容,尽量采用书面形式约定具体的名称、型号、数量、交付时间等。他还提到,随着新能源汽车品牌不断增加,燃油汽车品牌的市场份额不断减少,不少燃油汽车品牌的工作人员去到新能源汽车品牌店工作,导致人员变动大,由此各项服务质量没有跟上,同时部分汽车商家退市或者经销商结业导致承诺服务不兑现也会导致投诉。

而在汽车质量投诉方面,也不乏让消费者烦恼的事情。今年6月26日,江海区市场监督管理局收到市民反映,其于今年5月在江海区外海街道五邑路某汽车4S店购买了一辆小汽车,花费21.8万元(有消费凭证),5

月15日交车,交车后不久车辆就出现问题,后到该店检查称碳罐损坏需要更换,更换费用最少2800元,因刚过保修期,该店要求其自费,其认为不合理,现要求维修费用平分。

江门市消委会分析,根据《消费者权益保护法》规定,经营者应当在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。《家用汽车产品修理更换退货责任规定》也提到,家用汽车产品在保修期内出现质量问题或者易损零部件在其质量保证期内出现质量问题的,消费者可以凭“三包”凭证选择修理者免费修理。

对此,江门市消委会建议,消费者在使用汽车产品时,如发现质量问题,应及时联系有资质的经销商或售后服务商处理,避免操作不当或超出期限导致不符合“三包”规定,造成不必要的损失。

江门市汽车流通行业协会则提醒,“三包”期的新车保养建议选择在4S店做,主要是4S店遵照原厂保养内容进行检查,建立车辆的保养和维修数据记录,这样,车辆在“三包”期出现故障就有了包修的依据,消费者也可以避免厂家以无保养记录为由拒绝“三包”。同时,车辆切勿随意改装升级。一些年轻的消费者购买新车一段时间后喜欢改装升级,例如改装发动机的吸排系统、悬挂系统、车辆轮胎、车辆灯具等,产生行车安全隐患,而这也可能导致丧失车辆“三包”服务,并涉嫌违反国家相关法律规定,导致车辆年审不通过的后果。

## 分清“定金”和“订金” 协商不成可投诉维权

那么,消费者在购车时应该注意哪些问题?

江门市消委会提醒,首先,消费者在购车前应做好相关的调研,咨询身边用车的朋友,查阅相关资料,多渠道了解拟购车辆车型是否成熟、品牌美誉度如何、重要核心配件是否存在明显缺陷。其次,要选择市场口碑好、经营时间长、维权渠道畅通、没有维权“黑历史”的汽车经销商,全方位考虑售前售后服务水平,不要被打

折优惠、促销宣传所迷惑。江门市消委会主任何达民表示,消费者购车时要仔细阅读购车合同内容,清晰了解收费与服务项目,对不明白的条款要主动提出质疑,避免被销售人员“忽悠”;同时要分清“定金”和“订金”的区别,遇到捆绑购买车险、贷款方可享受优惠、强制店内上牌等非自愿选择服务,可拒绝购车。“此外,还要检查车辆合格证是否存在抵押,合格证与车架、发动机所标注编号

是否一致,车身是否有明显划痕的情况。有条件的消费者可以请专业人士一同验车,并且对所购车辆进行充分试驾,发现问题要拒绝提车。购车后,要妥善保管购车付款凭证、合同单据,留存交易对话、咨询记录。”何达民说,如发生纠纷,消费者可先行与商家协商解决,协商不成的可及时致电12345、12315向行业主管部门投诉维权,或向商家所在地消委会投诉,也可以向司法机关提起诉讼或仲裁。

### 延伸阅读

## 贷款购车 要注意什么?

随着汽车“以旧换新”政策的推广,贷款购车已成为很多消费者实现汽车梦的重要方式,但在办理贷款购车时,消费者需要注意一系列重要事项。

江门市消委会建议,消费者应首先了解各大银行或金融机构提供的汽车贷款政策,包括贷款利率、期限、首付比例等,评估自身贷款资格(如信用记录和收入情况等),并书面注明贷款审批不通过时解除原购车合同并退还定金等约定。其次,向银行或金融机构递交贷款申请,提供身份证、收入证明、居住证明等材料,以便相关机构对申请人的信用状况和还款能力进行充分评估。通过审核后,签订借款合同和担保合同,明确贷款金额、利率、还款期限等条款,并办理抵押登记手续。

江门市消委会提醒,消费者应避免“零利率”或“零首付”等促销方式,这些优惠活动可能隐藏额外费用或消费套路。例如,参加这些活动可能会被要求在本店购买保险等项目,增加贷款期间的费用。同时,要按照规定时间每月偿还贷款,避免逾期。长时间未还款可能导致个人征信受影响,面临法律诉讼甚至被迫通过法院拍卖车辆来偿还债务。如需提前还清贷款,要注意可能会产生违约金,务必咨询清楚相关条款。最后,确保办理相应的抵押手续,并将车辆过户到自己名下,以保证贷款能正常还清。

“综上所述,消费者在办理贷款购车时,从贷款申请、签订合同、提车验收到后续的还款和售后服务等,都需要谨慎处理。”江门市消委会一名工作人员说。

## 天气炎热,汽车空调使用频率高 如何正确使用汽车空调?

天气炎热,许多车主启动车辆后的第一件事就是开启空调。其实,使用汽车空调也有讲究,长期不注意很可能导致其使用寿命缩短。那么,在日常生活中,应如何正确使用汽车空调?

江门交警提醒,汽车经过暴晒后,车内温度较高,且不通风的车内环境有利于细菌生长繁殖,有条件的情况下先打开车门通风散热,不要急忙上车。上车后,车主应首先把所有车窗打开,然后启动空调的外循环系统,把热气都排出去,等车厢内温度下降之后,再关闭车窗,这个时候再开启空调并调节到合适温度,可以减少空调的运行压力。

值得注意的是,长时间使用汽车空调会使冷凝器压力过大,这对制冷系统造成损耗,应当间歇性关闭空调。开启汽车空调最好采用内外循环交替的方法,即空调刚开的时候,先采用外循环,包括打开部分车窗、天窗,排出车内不新鲜的空气,待温度降低后,就切换到内循环。同时,汽车正常运行中,为防止蒸发器过度结霜,影响空调系统的正常运行,空调的风速及温度需要跟车速进行适当调整。当车速低于25km/h时,应将风速开关置于低速档位,避免发电量不足和冷气不足。

江门交警还提醒广大车主,平时要勤清洗,定期更换空调滤芯。与家用空调一样,汽车空调滤芯如果长时间不清洗、不更换,也可能滋生细菌,对人体健康不利。空调滤芯滤网的使用和行驶里程没有关系,只与空气环境、空调风速和使用时间有关系。如果感觉空调吹出来的空气浑浊,甚至有尘味或霉味,那就一定要清洗或更换滤芯滤网。(文/图 红林)



汽车经过暴晒后,应先把所有车窗打开。