

洛阳·消费

订金已付车却无法按时到货、店方的口头承诺难以兑现

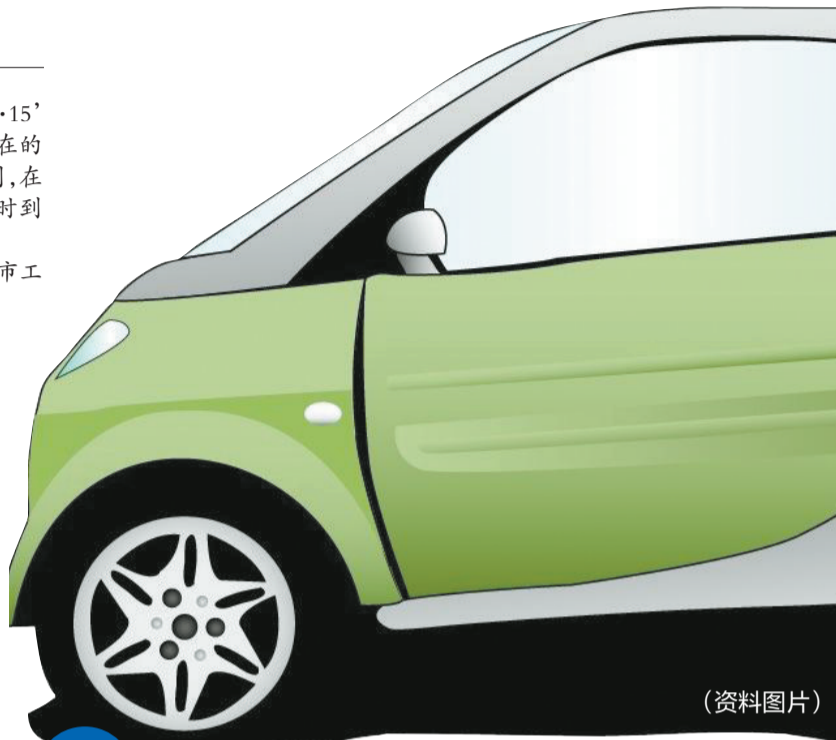
买车的这些烦心事您遇到过吗？



□记者 付璇 实习生 石梦莎 通讯员 原丽娟 杨凯 李二帅

日前,在洛阳网联合市消费者协会举办的“放心消费看洛阳——‘3·15’国际消费者权益日活动”中,不少市民就汽车购买、售后服务等方面存在的问题进行投诉。洛阳晚报记者从市工商局12315申诉举报中心了解到,在去年的汽车类投诉案例中,交了订金无法提车、购车后合格证不能及时到手、店方的口头承诺难以兑现等情况较为普遍。

那么,消费者在购车时需注意哪些事项?本报记者联合市消协及市工商局12315申诉举报中心为您答疑解惑。



(资料图片)

1

车与保险“捆绑式销售”

案例:李先生在汉宫路某汽车4S店买车,准备付款时却被工作人员告知必须在该店购买保险,否则该车不卖给李先生。李先生感到不解。

常见度:★★★☆☆

点评:车与保险“捆绑式销售”属行业“潜规则”,侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权,遇到此类强制交易行为,消费者应当面拒绝并向相关部门投诉。想让行业“潜规则”销声匿迹,需国家政策规范、经营者自律、政府监管、消费者维权意识增强等多方合力。

2

购车后
迟迟“看不见”合格证

案例:一市民在九都路某汽车4S店购买了一辆车,工作人员称汽车出厂合格证可在1星期内拿到。然而1个月过后,该市民依旧未见到汽车出厂合格证。

常见度:★★★☆☆

点评:如消费者购买车辆的合格证尚在办理中,商家应提前告知,不应在未拿到合格证时便让消费者提车,否则当临时牌照到期,正式上牌照时可能受到影响。

3

维修后
发现车身“受伤”

案例:赵先生的一辆宝马车在龙门大道某汽车4S店修理,取车时发现汽车玻璃上有很多小坑,而在他的印象中,汽车送来维修前并无这些“伤痕”。店方称这些小坑并非其维修造成的,无奈之下赵先生只好找保险公司理赔。

常见度:★★★☆☆

点评:消费者在将车交给汽车4S店维修时,最好将车辆原本存在的问题写清楚并由双方签字确认,这样一来,维修后的车辆出现问题产生纠纷,双方责任划分也就更加明确。

4

买车时
送的优惠“变了味儿”

案例一:胡先生在龙门大道某汽车4S店花十几万购买了一辆汽车,付款后发现店家口头承诺赠送的全皮脚垫变成普通脚垫,胡先生以其前后承诺不符为由要求店家退款遭到拒绝。

案例二:王先生2012年在某汽车4S店购买2辆车并获赠4400元的汽车保养代金券,虽然代金券上写明有效期为1年,但店员称其有效期为2年。2013年王先生到该店使用代金券被告知已过有效期。

常见度:★★★☆☆

点评:口头承诺不能作为证据,消费者最好让商家将口头承诺落实为书面约定,否则在维权时很可能因为“空口无凭”遭遇维权困境。

5

当初的口头承诺
难兑现

案例:秦先生买车1个月,发现车辆刹车系统出现故障,此时该车已跑了900公里。秦先生买车时,店方承诺:在磨合期跑5000公里之内,车辆出现问题可享受免费维修。秦先生来到该店要求维修时,却被店方告知该车是人为原因造成的刹车系统故障,店方不负责维修。

常见度:★★★☆☆

点评:而根据今年3月15日实施的新消法第二十三条规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱等耐用商品或者装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵、发生纠纷的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。如果消费者再遇到类似情况,在确定到底是人为问题还是车辆本身问题的时候,举证的责任要由店家承担。

6

订金已付
车却无法按时到货

案例:陈女士在某汽车4S店交2000元订金购买某款车,店员称3天至7天可提车,然而1周后该车仍未到货,陈女士要求店方退订金,遭到拒绝。

常见度:★★★☆☆

点评:消费者在付款时一定要看清,对于定金,当消费者违约时商家可不退还,商家违约时则需双倍返还消费者定金。而订金为预交款,视双方协议而定。陈女士交付订金后车却未能按时到货,商家应将其订金退还。

7

异地购车的
售后服务问题

案例:郭先生在外地购买了一辆全国联保的某品牌轿车,使用1年半后,发动机出现问题。买车时郭先生从店方得知该款车可享受3年内不限公里的质保服务,他了解异地购车的相关售后服务政策。

常见度:★★★☆☆

点评:对于全国联保的车,消费者在其他城市的该品牌轿车4S店也应享受相应服务。对于提供全国联保服务的商家,其服务质量、承诺、提供的配件等各方面应做到标准一致,否则便不能称为全国联保。