

打着“零首付”噱头,却通过变相提高车价、增加手续费等方式来“弥补损失”,只换不修,似乎已成为售后保养的潜规则。加装精品配件销售是汽车销售里最暴利的环节之一,提成比例比卖普通车更高——

15个车市消费陷阱别去跳

今年3·15,家用汽车投诉在交通工具类投诉中首当其冲,而且与往年相比增幅明显。究其原因,主要在于一方面,近两年汽车市场竞争尤为激烈,4S店的销售利润大幅缩减,其中一些害群之马开始在消费者看不见的地方上动歪脑筋,以最大程度地攫取利益。另一方面,随着汽车保有量与日俱增,消费者与过去相比维权意识也大幅提升,面对欺诈也不再沉默。今年3·15,我们根据投诉较多的案例,整理出15个在购车消费中存在的典型欺诈行为,以供购车参考。

只换不修 钱包“受伤”

案例回放:前几日,车主郭女士为自己的爱车做了二保,拿到结账单时发现费用两千多元。后经询问,4S店把三滤都做了更换。而按照她的行驶里程以及驾驶感受,根本不必更换,只需做一下清洁即可。

案例分析:只换不修,似乎已成为售后保养的潜规则。现在绝大多数汽车品牌的零配件价格都是全国统一的,很透明,在价格上做手脚的意义不大,那4S店为什么热衷于更换而不是修理?一方面,现在汽车工艺的精确度仅靠手工是很难达到标准的,万一没处理好,不但不能恢复应有性能,反而会影响整车的性能和安全。另一方面,更换零配件,不仅可以增加维修项目,还能增加工时,进而提高盈利。

小毛病动干戈 “免费检测”要破费

案例回放:前不久,何先生接到了4S店工作人员的“冬季关爱”短信,提醒他冬季注意行车安全,到店可以免费检测刹车系统,还有玻璃水等赠品相送。何先生于是自己开车到4S店免费检测,但很快维修师找出了好多问题要求付费修理调试,最后,何先生花了近2000元钱。

案例分析:在有关汽车免费检测服务的投诉中,不少车主反映,部分4S店的“免费检测”存在在小毛病上大动干戈的现象,让对车辆性能不熟悉的车主花了冤枉钱。建议车主通过经销商的客服电话咨询,询问其提供的免费检测具体包含哪些内容。在进行免费检测前,向售后服务人员说明只进行免费检测。

推迟交车 你也许被别人插位了

案例回放:近日,购买某热门合资SUV的陈先生告诉记者,他缴纳定金三个月后,通过各种关系经销商才给车提,但提车还需加装1万元精品,否则就得继续等车,这些情况合同里只字未提。经销商给出的理由是,由于产能有限,厂家货源严重不足,现车非常紧张,4S店也很无奈。回想起三个月来的提车经历,陈先生终于明白,原来不是没有现车,而是由于有消费者加了装饰,将原本属于自己的车给提了。

案例分析:据记者了解,厂家每个月给到经销商的车型配额都比较清楚,经销商知道车型何时下线,在没有特别状况下,都能够很精确计算出到店的时间,误差前后不会超过1个星期。而像陈先生遇到的这种情况,应该不是“厂家货源不足”能够解释的。其实,经销商完全可以相对准确地预估提车时间,而部分经销商为了拿到更多订单,不负责任地虚构提车时间,让消费者“望眼欲穿”,甚至当车好卖时捂车不售,趁机抬高价格,采取收回优惠或者加价等行为。

精品加装 当心小三抢原配

案例回放:黄先生最近买了辆豪华品牌的越野车,在4S店销售顾问推荐下,他在店内加装了原厂的行李架和脚踏板,总共花费了9000元。后来,他到市区某汽车装饰店一了解,所谓的原厂行李架和脚踏板,在这家店的售价不超过3000元,仔细对比后,黄先生发现,原厂的和这家店所销售的,形状、质量根本没有什么

差别,但价格却差了好几倍。

案例分析:一些品牌4S店,尤其是豪华车,往往会利用车主“不差钱”这一优势,用原装等特点向他们推销精品,如行李架、脚踏板、DVD、导航等,其价格昂贵,利润空间大。建议车主在选装时,可以到外面的汽车装饰店进行对比,合理地进行选装。

保养周期不要迷信5000公里

案例回放:作为车主,是否经常会遇到4S店的售后工作人员常跟你电话提醒说,你的车到保养期了,快开过来保养吧;或是一到4S店设定的5000公里的保养公里数后,仪表盘上面就会出现一个提醒你前去保养的符号以及提示声,每天开车的时候,这个提示符号就会不断地响,往往为了不再被这样的声音烦恼,很多车主就顺便将车开去4S店保养了。

案例分析:有曾在4S店里工作的维修人员揭秘说,汽车其实不需要5000公里去保养,完全可以开到10000公里后再去做保养,而这些全是因为4S店想赚售后利润,向车主们提出每5000公里去保养一次。现在汽车的保养是要看各个品牌各个型号车的性能与零部件的不同,来确定其保养的时间与公里数。而且很多的车辆保养情况也是要看汽车的磨损情况来确定,比如说有些车主们用车的机会比较多,如果说一个月就跑一两万公里,那么肯定需要保养,不然会损害发动机。

按揭安逸 但水很深

案例回放:近年来,4S店“零利率”、“零首付”这类广告语满天飞。但消费者在按揭购车时才发现,除了要交手续费之外,贷款购车买保险也有了强制性的要求。“通常要求买全险,即使非保全险,车险也不得自行购买,均由4S店代买”。更让人意想不到的是,消费者在享受“零利率”购车的同时,车价的优惠幅度也将大幅缩水。以某高档车为例,其一款2.0L左右的车型目前优惠幅度在3万元左右,如果消费者申请零利率贷款,优惠幅度就只有一万元左右,这比全额付款多了近两万元。

案例分析:对于购车一族来说,如果情况属实,自然非常诱人。殊不知,部分4S店打着“零首付”噱头的同时,却通过变相提高车价、增加手续费等方式来“弥补损失”。事实上,不少消费者就是被看起来很美的汽车贷款政策给吸引了,办理完成才发现并没有那么安逸。

机油越贵越好 你显然是冤大头

案例回放:张先生的车是德系的一款中级车,出于对爱车的保护,4S店每次都建议他使用好的机油,其价格从未低于500多元一桶;而他的朋友,也驾驶的是同一款型的车辆,从来都是到相熟的店面去批发使用200元一桶的机油,并定期更换,汽车运作非常良好,从未出现过不良工况。

案例分析:并不是标号越高价格越贵的机油越好,机油标号中W前后的数字不一样,分别代表温度与黏度。简而言之,就是如果在炎热的南方地区,得选择“W”后面数字更大的;如果在冬季寒冷的北方地区,就得选择W前面数字更小的。建议车主在选择机油时,原厂机油在经济性和使用效能两个方面都比较适中,如定期更换,肯定没问题。

旧车置换 最好先到二手车市场评估

案例回放:刚刚升任部门主管的陈小姐,决定换辆新车来犒劳自己。由于怕麻烦,且被4S店打出的“置换享受特殊优惠政策”所吸引,就直接到4S店进行了置换服务。事后,陈小姐算了笔账才发现,由于自

己对二手车市行情不懂,她置换的旧车即使算上4S店所谓的“置换补贴”,仍然比二手车市场的收购行情价“缩水”了约5000元。

案例分析:很多消费者认为,4S店店大服务好,看起来比外面的二手车“串串”更专业。但实际上,除了少数豪华品牌有自营的二手车业务外,大部分4S店置换车也是与二手车商进行合作,由二手车商进行估价,这中间除了二手车商给4S店的“介绍费”外,为了赚取更大利润,4S店通常还会压低消费者车辆的置换价格。最终,这些差价还是“羊毛出在羊身上”,转嫁给了消费者。所以在置换旧车时,消费者最好在二手车市场多问问行情再出手。

低配“变身”高配 当心被山寨

案例回放:市民刘小姐想买一款紧凑级代步车,到4S店后,销售顾问告知这款车来源紧俏,提车要排队。但他向刘小姐推荐了一款加装了包围和DVD导航的“豪华运动版”现车。刘小姐提车后发现,她买的新车和官方的豪华版配置并不一样,少了定速巡航等配置,包围和DVD导航都是4S店自行加装的加配版,比这一配置的普通车型贵了1万多元。

案例分析:据一名4S店的销售人员透露,加装精品配件销售是4S店汽车销售里最暴利的环节之一,提成比例比卖普通车更高。而且部分4S所谓的“加配车”、“升级版”上增加的附件配置,并不是原厂产品,但价格却水涨船高。因此,消费者在购车前,最好先仔细阅读车型资料,对商家提供的宣传资料和配置表进行核查,不要被所谓的升级版所迷惑。

购车合同你真的看完了吗 也许麻烦刚刚开始

案例回放:1月中旬,林女士与某汽车4S店签订购买汽车合同,双方在协商时约定于付款后15日内提车,结果过去一个月后,车仍没有提出来。找到4S店讨说法,拿出购车合同才发现,条款中预定“于xx日后提车”一栏,当时并没有填写,消费者提出的15日仅为当时的口头约定,没有任何证据辅助。案例分析:由于汽车销售合同都比较冗长,所以大部分消费者在购车时,连合同都没有看完,就在后面签字了。建议车主在签订购车合同前,一定要认真仔细地阅读合同,尤其是购买的车型、价格、提车时间、赠送物品等方面,一定要看清楚,免得事后惹来麻烦。

捆绑保险销售 你可以货比三家

案例回放:3·15前夕,不断有读者反映,他们在贷款买车的时候,被4S店强制要求购买指定保险。不仅必须要求买全险,而且保险总价格比自己去保险公司咨询了解的费用高了一大截。甚至有部分读者表示,即使第一年保险到期,第二年4S店仍然打电话要求购买指定的保险,否则将不退还办理按揭时所收取的押金,车主只能忍气吞声继续“挨宰”。

案例分析:车主口中所说的押金全称叫做续保押金,是其在办理按揭时必须要缴纳的一笔费用,根据车价不同,基本在数千元不等。在续保押金的约束下,4S店通常会要求消费者在指定的保险公司购买保险。这笔保险金中,4S店将获得一定比例的返点作为利润。根据新消法规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。因此,消费者如果遇到强制捆绑保险销售,完全可以自己先行比较价格再决定是否购买。

降价补偿 别轻信口头承诺

案例回放:看着经销商打出了“降价补偿”的大旗,举棋不定的吴小姐狠狠心买了车,并约定如果半年内该车降价了经销商就将差价如数奉还。可不到三个月,车就降价



5000多元。吴小姐找到经销商要求补偿,得到冷冷的一句话:“我们说的是如果厂商降价,我们才补偿给你,现在价格便宜只是我们在让利促销,不算降价,当然不能给你补偿。”

案例分析:降价补偿,请你入瓮。等你掏了钱,补不补偿可就不是你说说了。要知道,经销商不是傻子,他们知道厂商降价的机会不大,而实际的车价确实是自己说了算,浮动的幅度很大。所以别轻信经销商的口头承诺。

生产日期看清 说不定是库存车

案例回放:目前,车市价格战仍然如火如荼地进行着。心仪的车型价格很美好,优惠力度很诱人,“清仓价”“特价车”等字眼叫人心动之余,不免心存疑虑:这车不会有质量问题吧?“汽车在仓库里放了整整一年,还叫新车吗?”很多消费者都有这个疑问。记者调查了解到,对于这样的“新车”,有的4S店会坦诚告诉消费者,有的4S店则依然按照“新车”价格来卖。

案例分析:如果车商以很低的价格在销售一款新车,这个时候你可要多长个心眼了。虽然是新车,但有可能是库存车。据了解,因车市低迷或厂家压库存等原因,库存车不可避免会出现,而车商处理库存车的办法大多就是特价处理,但也有个别车商“瞒天过海”不将实情告知。建议消费者在购车时,一定要看清楚生产日期,在交付订金前,消费者应全面了解车辆出厂等信息,如看汽车发动机和底盘上的编号,有些地方会有出厂日期。

保养维修 眼见为实

案例回放:一位不愿意透露姓名的读者打来电话,自称曾经从事汽车维修行业多年,对于维修中出现的种种手段都非常了解。尤其是在换机油环节,目前,如何辨别是否更换过机油的方法,都是维修工用油尺量过后,给车主看下油尺的油印而已。但是,这并不能代表已经更换了新的机油,原因是维修工为了减少成本,在给车辆注入机油前,通常都是先用油尺测量车里还剩下机油的数量,将不足的部分补齐即可。等到车主来取车时,维修工会拿一个用过的空机油瓶子,告诉车主更换机油的牌子和数量,而这样混合的机油对车辆是有损伤的。

案例分析:很多人在做汽车保养时,把车子开到维修地,人就先走了,或者在大堂客厅等待修好,从没进过维修地了解维修情况。所以,一些维修人员会利用车主的这种疏忽,在保养维修时偷工减料,以次充好。建议车主在保养前与维修厂进行三大件的签订:维修记录、结算清单、维修合同。如果需要更换零配件,一定要看清外包装上的厂名、厂址、电话、注册商标、执行标准等项目,并在修理单上注明产品型号、产地、规格;不要忽视自己的知情权,要眼见为实。

没有绝对的0公里车 超过百公里就可能被“试驾”了

案例回放:不久前,张先生开着自己刚买的一款德系品牌轿车去洗车,遇到另外一名开着同样车型的车主,张先生突然发现,对方车身上的一处小金属标识自己车上竟然没有,经过专业人员检测后,该处曾经发生过补漆,同样,在车尾处还有一处小的补漆痕迹,修车工告诉张先生,他买到的很可能不是新车,而是一辆试驾车。案例分析:由于从产品仓库到4S店存在一定的距离,所以绝对“零公里”的新车几乎没有。但另一方面,部分无良4S店也存在用试乘试驾车充当新车的陷阱,甚至会将仪表的线束拔掉,冒充“零公里”新车。因此消费者购买前一定要和汽车销售商签订书面购买合同,合同中要明确本车必须是100%的新车,没有经过维修,以便在车辆出现问题时更好地维修保养。

(海军 刘念)