

# 遭遇汽车消费纠纷 五招教你避损

如今,在汽车销量逐年上涨的同时,涉及汽车的投诉同样涨幅明显。据统计,今年截至目前,共接收各种与汽车有关的消费投诉比去年同期增长近6倍。就此,小编总结五大热门投诉案例,支招如何应对汽车消费纠纷。



## 案例一

### 交定金1个月不给提车

今年5月31日,马先生在某品牌汽车4S店订购一辆新车,支付定金1000元。但直到6月30日,依然没有提到车。他向汽车4S店提出退还定金,但被告知需扣除40元手续费。
 **■提醒:**购车合同注明提车时间

消费者可以先与汽车经销商书面定好提车时间,并在书面购车合同上予以体现。若商家在合同约定时间内没有交车,可认定为违约,需要支付违约金。同时,消费者在向经销商交付定金后,向商家索要收款收据。

## 案例三

### 购买车险才给办理号牌

车主肖先生反映,销售人员向其推销购买商业车险,购买后才给予办理临时号牌。
 **■提醒:**商业车险不得强制销售  
工商人员提醒,汽车购买保险分为

交强险和商业保险,交强险必须购买,而商业保险根据消费需求自愿进行购买。消费者要仔细询问购车附加条件,是否存在强制购买车险等情况,询问后再做购买决定,并保留好相关凭证。

## 案例四

### 4S店保修期内收费

2013年,孙先生在某品牌汽车4S店购买一辆高级轿车,2014年9月车辆在保修期内出现故障,4S店维修要求缴纳380元维修费。
 **■提醒:**定期保养谨防“潜规则”  
4S店存在一个普遍现象是,消费者在“三包”期内,若不定期到4S店进行保养,则被视为主动放弃“三包”,4S

店有可能拒绝车辆免费维修。因此消费者应定期保养,以免产生后顾之忧。购买时,要记清规定期限,发票开具日期不要早于提车日;注意保存购车发票、三包凭证、维修单据等,以便日后维权;提车时要检查产品合格证及产品三包凭证、维修保养手册等随车文件是否齐全。

## 案例二

### 新车连续熄火被拒退货

赵女士在某品牌汽车4S店购买一辆新车,行驶中发现经常熄火,申请退货被店方拒绝。
 **■提醒:**留存证据向质监申诉  
汽车属于消耗品,使用过程中难免出现各种小状

况。但由于检验标准不完善,买卖双方在权责问题上很容易产生各种异议。当遇到此类情况时,建议消费者留存证据,比如检测报告或照片等,以便向质监部门申诉。

## 案例五

### 4S店豪礼承诺“落空”

今年6月,4S店向王先生发送短信称“买车送3100元豪礼”,但其提车后苦等两个月也未拿到礼品。
 **■提醒:**邀约等同合同权责开始  
工商部门表示,依照《合同法》和

《产品质量法》规定,邀约就意味着合同权责开始。短信中消费者履行应约,经销商也应履行邀约。另外,赠品或购买商品附件同样应是合格产品,商家有义务提供相关服务。

## 养护课堂

### 谨防落叶对汽车的伤害

- 长时间不清除车上落叶会腐蚀损伤车漆。很多小区的停车位旁会有高大树木,一夜东风,满车落叶很常见。落叶在离开树枝后会开始腐烂,产生一些粘性液体,落在车上若不及时清除就会造成漆面损伤。
- 遗留在车内的落叶容易产生病菌、异味。落叶在腐烂的过程中,同样会产生各种难闻的异味和病菌,威胁驾乘人员的身体健康。
- 落叶堵塞排水孔导致零件失效。落叶一旦进入排水孔并堵塞排水孔,如果没有得到及时的清理疏通,在下雨天雨水就不能及时排出,会导致雨水倒灌至车厢内,损坏车内仪器与内饰。
- 停靠于落叶堆上会导致车辆意外着火。北方地区冬季干燥,树叶非常易燃,车停在这些干枯的落叶堆上,一个烟头就很可能将其引燃。
- 不管是日常驾车,还是出游归来的车友,记得定时给爱车清理周边的落叶!定期检查、养护、尽享美景同时,多一份“安”由心生幸福。

(本报综合)

上海大众汽车  
SHANGHAI VOLKSWAGEN

30 Anniversary  
1984-2014  
与卓越同行  
PROGRESS WITH EXCELLENCE

www.svw-volkswagen.com

New Polo 新青年  
创造你的意义



形象代言人:

去忠于自己,和你喜欢的一切在一起

人生的经历不是在他人的攻略里学到的。走别人的路,不会留下你的脚印。Cross Polo,以全面刷新的智能体验夺目登场。更有可升级智能多媒体导航、雨量感应静音无骨雨刮、大灯感光自动开启、Climatronic全自动恒温空调等全方位驾享科技。尽情探索,开始你的新青年之路。

New Polo 焕新而来

New Polo  
—— 新 青 年 ——

使用微信扫描二维码,即刻关注上海大众汽车大众品牌微信公众账号,获得最新资讯以及更多服务体验



新 青 年 搜索

枣庄市众致汽车销售服务有限公司

光明路店: 0632-8268866  
西外环店: 0632-3823666  
服务热线: 0632-8268997

8268877  
8268998

地址: 光明大道西外环转盘向西5公里路北  
地址: 西外环北首钓鱼台转盘南200米路东  
24小时救援电话: 0632-8268999

