



汽车召回迎来“开门红” 3·15 维权呼声再起

维权路上举步维艰？多头监管投诉无门？让我们与麻烦 Say No!

汽车销量屡创新高 召回却成常态

随着中国私人汽车保有量的增长,消费者对于汽车质量的投诉以及维权等问题成了社会上普遍关注的问题之一。汽车本身是为了给生活带来便利,可是为什么有了汽车反倒让不少车主的日子更不轻松了呢?

据相关数据显示,2015年,汽车全年召回量达到554.85万辆,召回次数同期增长29%,召回数量同期增长17%,创历史最高。2016年开年第一个月,国内汽车市场合共召回的汽车数量为88914辆,可以说是迎来“开门红”。

这些年来,召回似乎已经变成了常态。你可以理解为主机厂的产品意识提升,也可以理解为问题产品多了起来,如果遇到负责任的品牌直接召回了,那还比较直截了当,如果不认罪不召回,例如频频出现断轴的某特,DSG问题频发的某众,在厂家没有召回之时,消费者又该如何是好?

伴随着各种汽车类投诉平台的开放,汽车消费类的投诉也是与日俱增。投诉量的增多表明一直处于弱势地位的消费者正通过更多的途径维护自己的权益,然而在财大气粗且强势的整车厂面前,这并不容易。一边是势单力薄的消费者,一边是身家数千亿又远在天边的车企,维权应该如何进行?

维权难? 难于上青天? 为爱车维权支招

虽然“新消法”和“汽车三包”规定已经出台,为汽车消费中的热点问题做了法律上的注解,但在实际的消费过程中,往往会遭遇意想不到的事件,我们又该如何维护自己的正当权益呢?

首先,消费者在购买汽车的时候,不要轻易相信销售人员的口头表述或者承诺等,对销售人员的口头承诺,必须写入合同内,才能保障自身的合法权利。另外,有疑问的地方要详细地问清楚,汽车使用说明书也有相关的说明,消费者可以仔细阅读汽车的相关信息。

除此之外,消费者购车时一定要签订正规的买卖合同,车辆信息务必填写详细,明确约定汽车的品牌、汽车标识号码、发动机号码、汽车代码(车架号)等,尤其是汽车代码与汽车标识号码要同时写明。

此外,消费者应重视一些细节,如交车方式、地点、时间等;购车合同中要特别注意明确违约责任,要约定解决方式和违约金;确认销售方的印章名称与购车合同、发票上的名称三者必须保持一致。

终于捱过了情人节,或许你觉得下一个节日就是五一了,其实,这中间还有一个比较重要的日子,虽然它没有法定假期,但仍然受到民众的欢迎——3·15消费者权益保护日。2016年的3·15,又会有砸奔驰、锤宝马、骡子拉奥迪等让人哭笑不得的维权事件上演吗?

买车不是为了给自己买麻烦。为了维护车主合法权益,《城报》汽车新闻部从今日起,联合市工商局,重点通缉“车麻烦”。如果您在购车、用车、保养、维修等环节遇到了问题,或者碰到了消费维权中“憋屈”的事儿,请告诉我们,让我们一起来减少乃至消除这些不合理现象。我们汽车版“车友汇”的专项热线为0571-85399382,届时将请专业人士为您解答。

汽车维权 仍要秉持积极理性

前段时间,一个澳大利亚小伙因为买到某普的问题车,在沟通无果的情况下,拍了一个讽刺该品牌的MV,虽然MV火了,但问题依然没有得到解决。如果想要将损失降到最低,还是需要秉持理性维权积极沟通的原则。

如果运气不好碰到问题车,那么首先要和厂家、4S店积极沟通,看能不能通过沟通就把问题解决。如果沟通无效,要打12315消费者投诉热线投诉,通过中国质量监督网等官方投诉渠道进行投诉,甚至可以搜集证据向法院提起诉讼。当然,必须提醒消费者的是,这一过程是漫长而艰辛的。

在维权的过程中,以下几点值得特别注意:不要放弃通过当地消费者协会及相关主管部门的沟通、协调,并在此过程中保存相关证据;在提起诉讼之前先充分取证,尽可能保留所有相关证据,包括照片、损坏的零配件、维修记录及维修记录记载的故障原因分析等等;诉讼过程中在做到证据充分的情况下,应积极配合法院做好举证工作,需要鉴定的及时向法院提供相关鉴定机构的名单,并配合鉴定机构的鉴定工作,使诉讼程序更顺利地进行。

俗话说,幸福的人生都是相似的,而不幸的人生各有各的不幸,所以每个个案都是独一无二的,以上的这些理论都是在比较理想状态下的维权,但事态的发展往往不由消费者控制,这时就可以求助媒体,通过专业人士的指导来解决问题。无论消费者有什么“奇葩”的维权问题,《城报》都能见招拆招,请不齐给我们的汽车专家打电话“吐苦水”,不管如何维权,积极沟通都是第一要义。

城报记者 王嫻晖 综合报道