

汽车消费 麻烦事还真不少！

■记者 陈丹丹 通讯员 王世霖

对于普通消费者来说,买车是件大事,也是件让人兴奋的事,但从相关投诉情况来看,消费者在买车期间遇到的问题还真是不少。记者从市市场监督管理局了解到,2013年我市12315接到汽车类投诉355件,占到了投诉总量的14.3%。

3.15临近,记者搜集了去年发生在我市的几起汽车消费维权相关案例,希望能够帮助购车者远离购车陷阱。

案例一

此订金 非彼定金 购车预付需谨慎

去年4月,市民林先生贷款购车前向一4S店交付了2000元订金。但由于自身不符合贷款要求,便想重新考虑买车的事,当他要求车行退还订金时却遭到了拒绝。经相关部门调解,认定林先生所交订金为预付款项,不具备担保

性质,并非如车行所认为的具有合同性质的“定金”,车行最终退还2000元订金。

在购买车辆时,经销商可能会要求购车者事先交付一定数额的资金,这笔钱究竟是“定金”还是“订金”呢?虽然

只是一字之差,但从法律角度来讲意义却大不相同,简单来说,就是“定金”不可退,而“订金”可退。

因此,消费者在购车时需要看清楚“订”与“定”的不同,避免不必要的纠纷,保障自身权益。

案例二

“百万新车”有缺陷 原来被做过“手脚”

去年6月,市民杨先生在我市一车行买了一辆路虎揽胜汽车,可就在新车上路一周后,杨先生发现安全气囊灯总是自动点亮。

为保险起见,杨先生把车送到路虎4S店检测,这一检测可让杨先生大吃一惊。原来该车的安全气囊本来就存在质量问题,出售前,车行对车内的开关做过设置,这样该车在销售时安全气囊灯就不会自动点亮。

百万新车原来是问题车,而车行不仅没拿出解决问题该有的态度还要求杨先生承担一半的费用,这让杨先生非常气愤,随后向12315进行了投诉。最后,经调解双方达成协议,该车行承担维修总费用12884元中的10888元,剩下由杨先生承担。

案例三

车辆维修期间被撞 新车变旧车

去年5月,漆先生刚购置的新车由于导航故障回4S店修理。没过多久,售后人员一脸尴尬地告诉漆先生,维修人员在将车开进维修车间时发生了碰撞。

看着被撞毁的车灯和保险杆,漆先生心疼不已,好好的新车仅仅一个多月就成了旧车。对4S店提出的为其免费修理并赠送保

养的赔偿,漆先生觉得难以接受,要求4S店为其换辆新车。

由于车辆是在修理移动过程中发生的碰撞,且4S店非主观恶意。经有关部门调解,漆先生同意可以不换新车,双方达成调解协议:拆除4S店试驾车零部件对受损部件进行更换,赠送大礼包,赠送保养。



瑞安市首批消费争议快速处理绿色通道企业（社会组织）

浙江省电信公司瑞安市电信局

瑞安市时代广场购物中心有限公司

昆山润华商业有限公司瑞安分公司

虹桥路消费维权工作室

瑞安市南方数码广场

浙江人本超市有限公司塘下名泰店

瑞安市五洲超市连锁有限公司飞云分店

（以上排名不分主次）

热烈祝贺新《消费者权益保护法》于2014年3月15日施行, 以上单位郑重承诺在3个工作日内办结消费者投诉。（除特殊情况外）

瑞安市市场监督管理局