

汽车维修： 想说爱你不容易



对于大多数消费者而言，汽车是仅次于房产的大宗消费品，汽车质量问题牵动着众多消费者的心。虽然已经出台的“新消法”和“汽车三包”规定为汽车消费中的热点问题做了法律上的注解，但是，在实际的消费过程中，往往会遭遇意想不到的事件，消费者该如何维护自己的合法权益？



消费者说

新买爱车竟然是“返修车”

去年7月，潘女士在一家汽车公司购买了一辆价值80万元的SUV。今年1月15日，潘女士前往这家汽车公司做首保，查看电脑中联网记录时，无意中发现一条爱车的维修记录，时间为去年7月12日。

高价买回来的新车是一辆“破车”，潘女士立即向车商提出质疑，要求退车，在多次协调之下，双方最终达成协议，潘女士同意不退车，汽车公司向潘女士一次性支付20万元赔偿款。

案例分析及警示

消费者买车之后，发现车子以前维修过，或者车上明显有使用过的痕迹，但经销商却始终瞒着消费者，这种情况属于“返修车”销售。

对此，消费者在购车时应选择信誉好的汽车经销商，验车时检查清楚车架、发动机代号，购买新车时还应仔细检查车辆是否有重新喷漆、易受碰撞部件有无损坏痕迹等。

“真皮”座椅变身人造革

刘先生于去年4月在某汽车4S店购买了一辆商务车，当时，销售人员介绍说座椅是真皮的。然而，前几天，刘先生不小心将座椅刮破，这时他才发现，所谓的“真皮”座椅，用的竟然是人造革。刘先生感到受骗上当，随即与该汽车4S店人员交涉。

4S店接到投诉后表示，价格在15万元以内的车用的就是这款人造皮革。这让刘先生很气愤，随后他在汽车销售广告上发现，该款汽车明确写明是真皮座椅。刘先生不满汽车4S店给出的答复，要求4S店重新包真皮的座椅，双方意见难以达成一致。4S店负责

人表示，现在市场上很多“真皮”座椅用的就是环保皮，也就是人造革，但是行内对其都统称为“真皮”。经过多次协调，4S店愿意一次性赔偿给刘先生一个行车记录仪，以及一次保养。

案例分析及警示

消费者在购买汽车时，不要轻信销售人员的口头表述和承诺等，有疑问的要询问清楚，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。另外，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。

租车押金退还遭遇难题

春节节假日繁忙之际，浙江省的吴先生在兰山区某租车公司提前租赁了一辆汽车，以供家人出游使用。眼看春节过去了，吴先生退车时却是困难重重。

节假日期间，吴先生通过网络在住所附近的一家租车公司租了一辆汽车，签订协议后，吴先生缴纳押金10000元，将汽车取走。几日后，按照协议内容，吴先生

在指定期限内归还汽车，但商家只退还了一部分押金，并未全额退还。与商家协商后，吴先生同意等待商家主动联系并退还余额。数日过去了，吴先生并未接到商家电话。情急之下吴先生拨打12315进行投诉。

12315的工作人员接到投诉电话后，及时记录吴先生反应的问题，并及时分派到辖区的工商所。临沂市工商

局兰山分居银雀山工商所的工作人员在接到案件后，立即与吴先生取得联系，并在吴先生的陪同下找到商家的经营地址。执法人员与商家初步协商时，商家承诺会及时退还余额，但商家未给予明确的时间，模棱两可的态度让吴先生很是苦恼。执法人员再次与商家第二次协商，商家立即写下收据并于两日后退还。吴先生表示满

意。

案例分析及警示

消费者在租赁车辆时，一定要看好租赁合同，并保管好押金单据，以免遭遇纠纷。凭着租赁合同和押金收据，消费者还可以向汽车租赁公司所在地人民法院起诉汽车租赁公司，请求返还押金。

记者 邵明习

鲁南商报
T09 3·15特别奉献
2015年3月30日 星期五

编组版王海玲
辑王琳玲

众泰汽车 ZOTYE AUTO 一路好朋友

Z500



众泰Z500, 为你而来!

春季踏青, 购车首选众泰汽车

品质派性能中级车
众泰Z500 梦想在你手中

众泰汽车 ZOTYE AUTO
咨询热线: 400-887-5858 欢迎登陆: www.zotye.com

临沂联业众泰4S店

鲁南汽车城店: 8292839 河东店: 8392300 罗庄店: 7101099

