

汽车类投诉量有所攀升 保障消费者权益车企、行业机构齐出手

随着我国汽车保有量的不断增长,每年的投诉量亦有所攀升。中消协日前发布的《2019 年全国消协组织受理投诉情况分析》(下称《分析》)显示,汽车及零部件类投诉总量达到 34335 件,同比增长 25.1%,并占据消费者总投诉份额的 42%,严重程度可见一斑。

■新快报记者 张磊/文 廖木兴/图

消费者维权难 销售欺诈、隐瞒车辆真实情况现象严重

中消协的《分析》指出,汽车类投诉涉及汽车销售和售后的各个环节,除了投诉较多的质量保障、购车合同争议、售后服务不健全等“老大难”问题之外,部分经营者捆绑车险诱导消费者贷款、二手车交易隐瞒真实情况等问题也进一步显露,另外,2019 年汽车消费者举证维权问题一度成为焦点。

2019 年 4 月份,西安消费者坐在奔驰车引擎盖上哭诉维权的事件引起全国轰动,“金融服务费”这个行业灰色地带被推向舆论漩涡,也直接暴露出汽车消费者维权难、渠道少等难题。这一事件一度登上中消协《2019 年十大消费维权舆情热点》榜首,社会影响力指数达到 80.5。

另外,在 2019 年中消协受理的汽车类投诉事件中,购车合同争议也成为“重灾区”。《分析》指出,消费者投诉的销售欺诈的行为主要包括在合同条款中对于消费者和销售商在权利义务约定上不明确、不对等,违约后承担的赔偿责任不清等。

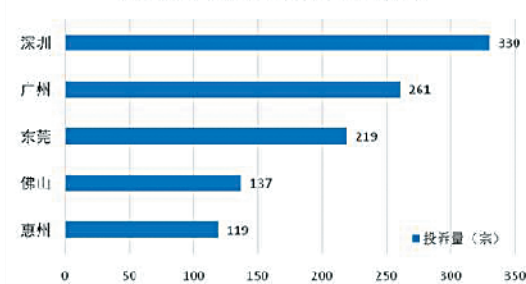
值得注意的是,各种形式的强制捆绑行为也成为困扰消费者的难题,消费者购买车辆过程中遇到强制加价、强制加装车辆装潢现象层出不穷。中消协的《分析》显示,在 4S 店购买车辆保险和办理贷款、在指定的保险公司投保和交金额不等的保险押金成为投诉热门。另外,二手车市场交易商家隐瞒情况也被诟病,私改里程、事故车、水淹车成为消费者主要投诉原因。

行业消费痛点

- 1 产品质量问题多
- 2 购车合同争议大
- 3 售后服务问题
- 4 维权难度大成本高
- 5 捆绑销售问题

重点关注领域	具体问题
产品质量	汽车零部件问题:如发动机、变速箱等主要部件屡现故障;雨刮器、滤芯等部件未纳入三包。
购车合同	合同条款中权利义务约定上不清晰、不对等问题。
售后服务	存有故障排除难度大、维修价格不透明、售后人员素质良莠不齐等问题。
举证维权	消费者举证鉴定成本高、求偿难。
捆绑销售	强制捆绑购买车险、车饰装潢、交纳保险押金等问题。
二手车交易	存有商家隐瞒真实车况,售卖事故车、水淹车等行为。

2019年广东汽车投诉量前五城市



广东投诉处理解决率高 维修成为核心诉求

品牌类型	投诉量(宗)	所占比例	投诉解决率
合资品牌	1053	52.34%	94.09%
自主品牌	920	45.30%	
进口品牌	39	1.94%	

作为汽车生产和消费大省,广东地区汽车市场已经达到万亿级,产业快速发展的同时不可避免地带来一些用车环境问题。汽车投诉网数据显示,2019 年全年广东地区共接收到 2012 宗投诉,占网站收到投诉总量的 7.99%,相比 2018 年的 1187 宗,投诉量同比上升幅度近七成。

其中深圳市、广州市和东莞市分别

以 330 宗、261 宗和 219 宗的车主投诉量排名前三。

近年来,广东政府连续释放刺激汽车消费信号,放宽车辆牌照指标,发放购车补贴,一定程度上变限制为引导,加强监管,简化手续也让车企更加注重消费者的需求。畅通投诉维权渠道。在 2019 年广东省的投诉中,2012 宗的投诉量其中已处理完成的投诉有 1893 宗,占

比 94.09%。解决率在一定程度上反映出企业对车主投诉的重视程度,其中投诉量前十车型中,除传祺 GS4 的 57.60%和长安 CS75 的 73.90%以外,其余车型的投诉解决率均达到 100%。

另外,从 2019 年广东地区汽车投诉榜单和车型来看,合资品牌的投诉量高于自主品牌和进口品牌。具体来看,合资品牌投诉量共 1053 宗,占比 45.7%;自主品牌投诉量共 920 宗,占比 45.3%。分析来看,与其在广东地区所占市场份额成正向比例关系。

此外,维修成为广东车主最核心的诉求,747 宗的关于维修方面的车主投诉相比去年上升 15.81%,其中以发动机异响和变速箱异响的投诉问题最为普遍。由于广东地区车辆修理厂数量众多的缘故,导致了修理价格乱象、恶性竞争等现象的滋生,这些也成为广东车主的投诉热点。

企业声音

●《服务公约》要求经销商不得以奔驰金融公司的名义、或以为客户提供奔驰金融公司的金融服务为由收取费用。并陆续在全国各授权经销商门店进行公示;设置客户权益官一职,专职负责客户反馈和相关服务标准的落实工作。

——奔驰

●导入“客户经理制”服务体制,保证主动关怀和一对一服务;通过开展硬件设施升级、创新维权机制、服务体验强化,客户满意度提升等工作,消费者售后和维权渠道更加便捷化。

——广汽本田

车企优化渠道 保障消费者权益

针对经销乱象,奔驰官方在了解消费者诉求后公布了解决的《服务条约》,充分保障了消费者的知情权和选择性,规范了服务标准。奔驰方面指出,经销商不得以奔驰金融公司的名义、或以为客户提供奔驰金融公司的金融服务为由收取费用;客户购车过程中为其提供一份详述相关服务内容及价格的清单,该清单将在经销商店内醒目位出和网站公示。

对于降低投诉率,解决车主诉求,广

汽本田也深有体会。2019 年,广汽本田通过开展硬件设施升级、创新维权机制、服务体验强化,客户满意度提升等工作,获得了 2019 年中国汽车售后服务客户满意度合资品牌冠军。导入“客户经理制”服务体制也是其一大亮点,消费者售后和维权渠道更加便捷化。

对于汽车消费者举证维权难问题,国家监管部门也放出了大刀阔斧的整改信号。其中中消协表示,未来将探索建立

健全汽车消费领域信用公示机制,强化企业信用约束。

银保监会公布了《4S 店兼业代理机构捆绑销售保险专项整治工作方案》,表明监管部门针对捆绑消费行为等市场乱象将进行专项整治。在新《汽车销售管理办法》中和全国工商联汽车商会的表态中,对汽车销售行为规范、销售市场秩序等作了明确要求,其中贷款手续费要求经销商需要明码标价,且客户提前熟知。