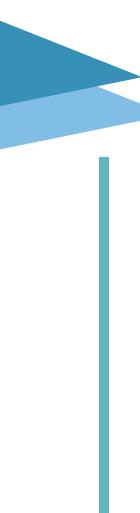


3·15  
汽车消费热点  
关注

# 小心！汽车消费注意这些“坑”

文/羊城晚报记者 张爱丽

消费者  
投诉主要集  
中在售后服  
务环节，而  
投诉的问题  
包括小病大  
修、收费不  
透明、服务  
水平低等

图/刘佳宁

## 案例一 北汽C级汽车行驶途中方向盘突然失灵

随着汽车保有量的增长，汽车类投诉数量呈现增长势头。中消协日前公布的《2019年全国消协组织受理投诉情况分析》数据显示，汽车及零部件的投诉案件高达3万件，占投诉量“榜首”。

广东作为汽车消费大省，其汽车消费维权纠纷情况如何？消费者投诉主要集中在哪些方面？消费者维权难的原因是什么？遭遇汽车产品质量问题时，消费者又该如何维权？

日前，广东省消费者委员会（以下简称“省消委会”）针对部分汽车消费领域的案例以及读者关心热点问题一一解答。

据三包承诺协议，车辆进水引发的故障不属于保修范围，要求消费者承担更换零件的费用约3万元。而袁小姐则强调，其车辆没有进水记录，双方无法达成一致。

### 【调解结果】

佛山消委会联动汽车行业专家周先生到该维修售后点展开实地查看及询问。在该工作中发现可能是由于3月份的召回事件，导致袁小姐的汽车进水的可能性比无召回时增加。该维修售后点的工作人员并不承认也不否认。后来通过检查袁小姐车辆的维修单据发现若干管理上的问题。该售后处工作人员承认错误并虚心接受。在消委会的努力下，该维修售后点愿意为袁小姐免费更换问题零部件并承诺一定的保修期限。

根据袁小姐的投诉，售后工作人员称检测发现由于有水进入，根

据三包承诺协议，车辆进水引发的故障不属于保修范围，要求消费者承担更换零件的费用约3万元。而袁小姐则强调，其车辆没有进水记录，双方无法达成一致。

### 【调解结果】

佛山消委会联动汽车行业专家周先生到该维修售后点展开实地查看及询问。在该工作中发现可能是由于3月份的召回事件，导致袁小姐的汽车进水的可能性比无召回时增加。该维修售后点的工作人员并不承认也不否认。后来通过检查袁小姐车辆的维修单据发现若干管理上的问题。该售后处工作人员承认错误并虚心接受。在消委会的努力下，该维修售后点愿意为袁小姐免费更换问题零部件并承诺一定的保修期限。

根据袁小姐的投诉，售后工作人员称检测发现由于有水进入，根

## 案例二 商家以保养为名“过量”更换机油

2019年11月20日，佛山市高明区消委会收到一起关于机动车更换机油问题的投诉，消费者因某知名品牌汽车系统提示需要保养，于11月17日驾车到高明区某4S店进行保养，当时的销售人员表示，市民的车辆发动机是6L容量，需要更换6L机油，因市民不熟悉机油情况，当时同意更换6L机油，并支付了6L机油的费用（机油以及其他保养费用共1120元）。后来，消费者了解到，该车辆1个月前才更换过该品牌专用机油，平时保养一般只要4.2L左右的机油即可。消费者要求商家退款，但商家表示当时只更换了5.5L机油，并同意退还0.5L机油的费用。消费者认为

商家还应退还换出来的该品牌专用机油的费用，一共560-600元，双方协商无果。消费者向消委会投诉，要求商家退还560-600元，并尽快处理，以免影响用车。

### 【调解结果】

佛山市高明区消委会收到该投诉后，立即与高明区市场监管局联动机动车维修协会专业人员一同前往被投诉商家沟通，沟通过程中就这部车的机油量实际是4.2L还是5.5L和补偿消费者方案展开探讨，最终被投诉方决定赠送保养等服务投诉人和解，经过电话与投诉人沟通确认，投诉人也接受了被投诉方提出的和解方案，双方达成和解协议。

根据消费者的反馈，该品牌机油更换费用为600元，消费者同意退还560元，双方达成和解协议。

根据消费者的反馈，该品牌机油更换费用为600元，消费者同意退还560元，双方达成和