

《守护消费安全,推动消费成长——2021.3.15汽车消费维权特别行动》拉开帷幕

汽车消费维权,我们在行动

3月15日上午10时整,《守护消费安全,推动消费成长——2021.3.15汽车消费维权特别行动》全网直播在杭州电视台演播室拉开帷幕。

本次活动由杭州电视台《今日汽车》、重庆电视台中国汽摩频道、安徽电视台公共频道《车风尚》、天津电视台都市频道《汽车时空》、浙江民生资讯广播、大连交通广播、成都交通广播、深圳交通广播、山东交通广播和科技金融时报等全国五省三市的电视台、电台、报纸的官方媒体共同举办。通过各主办单位的网络直播平台进行全网播出,集中展示五省三市重点汽车投诉案例,共有25家官方媒体平台进行现场直播。广大汽车消费者、汽车品牌厂家代表、汽车行业业内人士、以及相关媒体通过直播观看了这场汽车消费特别行动。

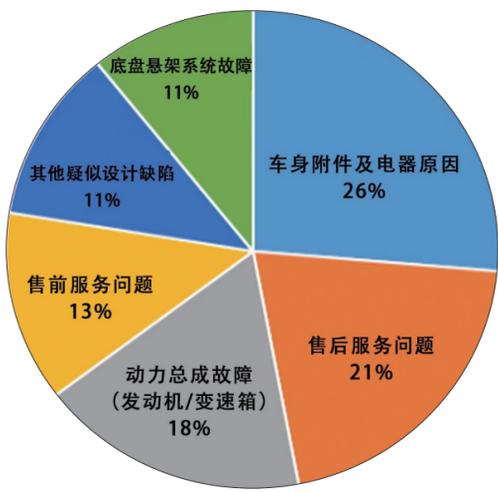


车型质量、维修、销售仍是最主要的问题

在近两个小时的直播过程中,资深汽车节目主持人王飞、姜信以及其他8位联盟媒体代表,带领观众回顾2020汽车消费报告。发起联合报道的5省3市的10家媒体在2020年中一共接到了6576起汽车投诉,这些投诉案例中涵盖了各个品牌,同时也包含了汽车消费的众多环节。

在众多的投诉案例中,车型质量、维修、销售仍然是最主要的问题。其中新能源领域的投诉出现了大幅度的增长,主要集中在续航里程缩水,自燃、装配工艺粗糙等多个方面。通过对2020年度汽车维权受理案件进行数据分析,得出了质量投诉排行前二十品牌为:一汽马自达、特斯拉、宝马、奥迪、奔驰、上汽大众、一汽大众、英菲尼迪、吉利、一汽丰田、斯柯达、保时捷、通用别克、广汽新能源、长安新能源、凯迪拉克、北京现代、路虎、长安福特、雷克萨斯。

直播现场,受到观众格外关注的就是2020年度车市集中爆发质量问题品牌的重点案例:比如一汽马自达阿特兹异响无法解决困扰无数车主;特斯拉失控频发,小故障不断;宝马X1发动机噪音拖沓;奥迪抖动熄火,A6车型凸轮轴调节器故障;奔驰48V轻混故障车辆趴窝;南北两个大众使用材料劣质产生异味,车辆抖动异响频发;英菲尼迪QX60变速箱设计缺陷抖动异响,更换变速箱需要13万的维修天价等。



新能源车型问题多多,续航里程虚标质量不可靠

2020年,新能源车型的投诉量增加了很多,几乎每个品牌都有涉及,问题集中在几个方面:续航里程、充电、失速、自燃等等。新能源中有不少车型涉足了网约车领域,高强度的工作就是一面照妖镜,所有的问题都提前暴露了出来,其中广汽新能源Aion S和长安CS15 EV 400都属于代表车型。要成为一辆合格的



新能源网约车,有三个重要指标,一是续航里程长;二是质量可靠;三是充电快捷。

记者在广汽新能源展厅内看到Aion S的宣传资料,上面表述这款车的综合续航里程超过510km,在等速状态下续航里程能达到630km,然而从几位网约车主反馈的实际情况来看并不符合。开长安CS15 EV 400的网约车车主表示:“充50%出去跑一个小时,再过来充50%又去跑一个小时,一来一去跟别人差了太多时间。很揪心啊,根本跑不出钱。”“全天不是充电就是在去充电路上,还遇到做个生意最后没电了靠拖车的情况。”

新能源车正在以最快的速度进行扩张,也正是给消费者建立信任和信心的关键时期,而广汽新能源Aion S和长安CS15 EV 400都属于代表车型,车子究竟好不好,合不合适,这些网约车司机的发言具有一定的代表性。

说起新能源,当然绕不开特斯拉。2020年,其就曾陷入了“失速门”等事件。就在3月9日,浙江的一家媒体又报道了特斯拉一起失控事件,标题是《特斯拉失控连撞十几车,车主重伤昏迷醒来后仍在维权!》销售回复:你买车吗,给你优惠,在疯狂卖车的背后透着一丝冷漠。某特斯拉车主认为,作为汽车行业市值第一的大公司,理应对用户的安全负起更多的责任、受到更多的监管。今年,市场监管总局与中央网信办、工业和信息化部、交通运输部以及应急管理部消防救援局,就消费者反映的异常加速、电池起火、车辆远程升级(OTA)等问题共同约谈了特斯拉。

英菲尼迪变速箱异响更换费用超高

杭州富阳的徐先生是英菲尼迪QX60的车主,他的这款7座油电混合SUV车型,在2019年上半年开了一万多公里时就出现了变速箱异响的问题,在发动机油电切换的时候,偶尔会出现变速箱“嗞”的一声异响,伴随的就是车辆低速抖动。有时候挂入D档之后车辆没有反应,过了一秒钟之后车辆才会启动。徐先生还反映,有一次他父亲在使用车辆时也遇到类似情况,在挂入D档和R档时车辆都没有反应,他认为这样的情况要是发生在高速行驶时,车辆一下子失去动力,肯定存在严重的安全隐患。徐先生的车子还在质保期内,杭州九和英菲尼迪4S店也在徐先生到店检查后反馈厂家,给他更换了一个变速箱总成。



当然,徐先生遇到的事件或许只是冰山一角。由于变速箱出现问题的时候处于保修期,所以徐先生也没有自费更换。但是徐先生收集到车友群里有一百多位车友都发生了类似的变速箱问题,有的车友甚至已经更换了两次变速箱总成。所以包括徐先生在内的大多数车主的诉求,都是希望厂家对车辆可以采取终身质保或者换车的解决方案,否则车辆出保后,维修更换变速箱的十几万高额费用就需要车主自己承担,为此很多车主都对英菲尼迪QX60车辆的CVT变速箱失去了信心,产生了后怕。

然而,大部分4S店都采取了帮车主更换变速箱的解决方案。对于徐先生所诉提供终身质保的要求时,杭州九和英菲尼迪4S店的售后总监也给出了答复,只是告知徐先生和记者,会把问题如实反馈给厂家,至于这个要求是否符合国家的法律法规和英菲尼迪4年的保修政策,这些都要等待厂家的答复。

徐先生的案例发生在杭州,但是类似问题涉及全国各地。无独有偶,央视的3·15晚会中,英菲尼迪QX60的事件则显得格外显眼。除了普遍出现的变速箱故障以外,4S店更是与部分车主签订了和解条约。

奔驰48伏轻混蓄电池故障车辆趴窝

随时随地失去动力,对一辆行驶中的汽车来说,的确存在致命的危险。在浙江类似的案例也有投诉,也绝对不是个例。义乌毛先生的奔驰C260L去年8月出现轻混系统跳故障灯的现象,进店进行升级,问题当时得到解决,然而没多久,故障再次出现,店方表示需要更换轻混电池,经历了28天维修,当时双方就关于后期保障的问题未能达成一致。

无独有偶,胡先生的奔驰C260L购车一个月后发动机故障灯就亮了,店方表示需要磨合,之后同样的问题又出现了五六次。类似的投诉还在不断涌现,矛头直指奔驰48V电机,车型涉及2019款、2020款及2021款的奔驰C(E)级260L,目前的解决方案,主要有系统升级和更换电池两种方式,无法从根本上予以解决。到目前为止,奔驰官方并未对此作出任何回应。可以预测的是,奔驰48V轻混系统故障还将持续发酵。

宝马插电混动车型纯电续航缩水

宝马推出了插电式混合动力车型后,之前宝马530和535LE车型电池出现了少量的冷凝现象,导致电池自我保护车开不了的情况,之后宝马官方升级了程序,结果好多车主在完成升级之后,电池里程数却变短了,缩短比例在三分之一左右,最夸张的接近一半。某宝马车主认为,这次宝马碰到的是电池控制系统故障导致升级程序的,但不能因为升级了程序避免了温控问题,却又导致续航里程的缩减,这等于感冒治好了又得了拉肚子。

然而,面对车主反映的问题,宝马厂家只是通过4S店告知,车辆是正常的,其说辞显得不负责任。某宝马车主建议组织策划一场对比测试活动,找一台没有升级过程序的,分别做升级前和升级后的对比测试,用数据来印证故障问题。

汽车平台消费仍存陷阱

随着网购的深入人心,汽车网络销售平台也是层出不穷,例如“弹个车”这个平台,本想省心买车,结果麻烦不断。安徽车主张先生在大搜车旗下“弹个车”买了辆保时捷,结果车辆鉴定报告上17项车体覆盖项检测有10项显示异常,更夸张的是存在车体结构性损伤,车体不稳固。张先生拿到报告后觉得庆幸,庆幸开了两年多的全损车没遇到事故,否则后果不堪设想。张先生诉求是按照法律规定退一赔三,目前双方还在协商中。本想轻松弹个车,结果弹出一脑门子官司。“弹个车”放言,说能左右舆论,第一次听到有企业如此狂妄且大言不惭,真的是刷新了消费者的三观。”张先生说。

天津的王先生直播上看到心仪爱车,为了购车方便直接在“花生好车”上买了车,签了合同去4S店一看,他们买的车要啥配置啥没有,决定退首付。结果退款退了好几个月还退不成功。真的是退款路上路漫漫,维权怎么就那么难。

汽车维权,年年都有。在此,我们倡导理性消费、理性维权,曝光问题服务、监督产品质量,为诚信汽车消费保驾护航。

孙伟 王增益