

3月15日上午9时30分,“守护消费安全,推动消费成长——2024第十届3·15汽车消费维权特别行动”现场直播,在杭州电视台演播室拉开帷幕。本次活动由浙江电视台民生资讯广播《车舞飞扬》,杭州电视台《今日汽车》,科技金融时报共同举办,在近两个小时的直播过程中,资深汽车节目主持人王飞、姜信把全国各地的重点汽车投诉问题带到现场,进行深入剖析,分别通过“陌客行动”“重点案例剖析”和“现场连线”三个部分,来引领观众回顾过往全国各地的汽车重点投诉案例,并通过3大媒体联合报道,15大平台权威直播发布。

“3·15汽车消费维权特别行动”从2014年开始至今,已经连续举办十年。一直以来我们坚守着作为一名记者的信念,公开、公正、公平,处理各类的汽车投诉数万起,“守护消费安全,推动消费成长”,十年来我们坚守这份承诺,用行动去践行。

回首,十年来中国的汽车制造业在飞速发展,我们接到的投诉内容也在不断地发生变化,以前集中维权事件比较突出。当然在发展的过程中,各类矛盾和问题继续存在,无论是传统还是新能源,车型品控、售前售后、夸大宣传、二手车销售、车辆保险行业内幕等汽车消费生态中的各个环节,投诉量依然居高不下。

在众多的汽车投诉案例中几乎涵盖了各个品牌,包括上汽通用别克、林肯、宝骏、五菱、东风风神、宝马、理想、本田等。本报记者 王增益 孙侠



十年守护只为更好地推动汽车消费成长



陌客行动 行业内幕触目惊心

十年一晃而过,但对于汽车行业来说,这十年是翻天覆地的变化,新能源品牌不断崛起,国产品牌在汽车市场的比重越来越大,消费者关心的话题从发动机、变速箱,技术性能,转向了智能化、舒适度、功能性、国产化等,同时网络声音也更为喧嚣,当然这也带来了更多新的问题,比方说,水军这个词越来越突出,去年的“3·15”我们曾经讨论过这个话题,今年这种情况有愈演愈烈的趋势。

对于汽车的评论不再是从技术、工艺、性能这些层面进行理性地探讨,而是简单的红或黑,甚至上升到了对一些品牌和人身攻击。最近的案例就是理想的新车,就外形而言好不好看可以有自己的喜好,性能是否强大可以对比分析,做工方面也能提意见和建议,现在来看一些所谓评论已经失去了底线,无节制地P图、篡改、攻击,有多少是网络水军的行为,有多少是带节奏的声音,一时无从分辨。从探讨变成了群殴,连说句公道话都需要一颗强大的心脏,来应对围攻式的评论,汽车圈的网络文化究竟发生了什么?

这件事情并非单针对某一个品牌,这是一种存在的现象,主动被动都有可能,以前饱受水军攻击的车企,也许现在就在以牙还牙,当这种形式演变到某种程度时,对普通消费者来说就是真假难辨,正常的品牌宣传也会被扭曲变形,毫无道理的指责则会获取高额的流量。

聊到水军的话题就势必会动了某些人的蛋糕,一定会遭到各种攻击,但总有人站出来。汽车行业的发展是一条艰难的道路,尤其是我国的自主品牌这几年奋发图强不容易,比方说现在国产车型定了百万价格,有人就说纯属闹剧,割韭菜用的;有人一面倒的支持,喊出了全面超越国外技术水平的口号,却从来没有人真正地从技术、科技含量等具体领域去详细分析,因为这么做没有流量,引不起关注。所以陌客行动是一种呼吁,也是一种督促自省的过程,净网行动不但要靠法制的治理,更是每一个人的责任。流量为王,是柄双刃剑。

在维权投诉案例中,经常接到有车主在维修保养中被商家套路了,夸大维修,以次充好来侵害消费者权益的事情时有发生。现场通过VRC播放了陌客行动一位业内从业者的爆料,揭露了一些铤而走险的人和商家背着消费者在干一些不法的勾当。其实这涉及到了汽车维修行业中的事故扩损和保险理赔,其中的问题简直不可想象。

进口大众售后故意搞坏配件。严先生购买了一辆进口大众,开车跑在高速公路上,结果发动机舱冒烟开锅,一般人都会认为是车子出故障,只能维修自认倒霉。然而严先生检查后发现散热器线束卡扣松了,不散热当然会开锅,究竟是什么原因导致,较真一查,发现事情没那么简单,是维修时被故意弄松了卡扣。这一事件最终在媒体的督促下圆满解决了,4S店以高于二手车市场5万元的价格回收了这台车,车主接受了进口大众给出的新收车价格。



全国重点案例剖析 深度剖析各类问题

首先来关注宝马,宝马的驾控一直都为人称道。从2023年7月开始,宝马传动轴异响问题全面爆发,仅一个汽车网站就有600多条投诉,涉及3系、4系、5系多款车,截至目前投诉已有上千起,但宝马厂家从未公开正面回复,似乎没有对此事引起重视。现场视频中,根据售后经理的说法,传动轴异响是由于内部使用了高强度材料,在运转时摩擦力更大,所以换挡时会产生类似敲击的声音,这样的解释有点牵强。为什么使用了更高档的材料反而会产生异响,让客户的驾车体验感变得更差?这个加大的摩擦力是否会影响传动轴的使用寿命呢?虽然宝马最终给消费者免费更换了传动轴,也给了相应的代金券补偿,但是对于当时车主和记者关心的故障批次是哪些,以及为什么不公开召回等问题,

宝马厂家始终没有给出正面的回复。

宝骏“终生免费OTA”的承诺是空话。为了提升销量,2020年品牌焕新时,宝骏也喊出了“智能汽车先导者”的口号,也给出了“终生免费OTA”的承诺,这系列宣传,当初成功赢得了消费者青睐。即便到现在,网络上搜索“宝骏车机”,还能看到厂家曾经推广的文章。当然,宝骏曾试图删除网上之前承诺的“终生免费OTA”宣传资料,但经过媒体的曝光监督,宝骏厂家在年前才给车主进行了OTA升级。但是这真的在履行承诺吗?究竟是妥协还是应付车主的缓兵之计?下一次升级是否还能定期开放?如今这批车型都已停产,但停产不代表停止提供服务,停售也不代表可以解除承诺。老车主们是基石,一台车只有经历时间的考验,才能判断好与坏,才能形成口碑。喊口号不如实实在在提供服务,切实地关爱车主,此事我们会继续关注。

二手车市场警惕事故车以次充好。二手车市场发展得很迅速,也是很多消费者的购车首选,但行业整体仍呈现散、小、乱的特点。案例中的消费者购买了一辆日产骐达二手车,偶然维修中发现车辆是事故车,除了发动机之外其他全部都是新的。她所经历的维权路也是艰难曲折。最终也是因为时间成本选择了协商而不是耗时更久的退一赔三。所以选购二手车还是要去正规市场,这样除了经销商,还有市场方面可以进行担保,出现纠纷也容易调解。还要切记谨慎低价消费,可以通过各种渠道核实车辆信息,慎重地缴纳定金,将二手车的各种承诺纳入合同,提车要三看三验,保存证据及时维权,必要时,还得敢于用法律武器维护作为消费者的合法权益。

“统筹保险”骗局要警惕。买车就要买保险,这是消费者的共识。这段时间有不少车主反应,他们买了所谓的车辆统筹保险,出了事故却无法理赔,甚至出现了人去楼空的情况。银保监会专业人士表示,统筹保险实际是在保险机构投保机动车交强险,但将车主实际想购买的机动车商业保险替换成机动车交通安全服务单,即所谓的“统筹保险”。所以买保险的时候大家一定要警惕上当受骗。



现场连线 问题车主有话说

上汽通用别克GL8新车玻璃被换过。2023年12月29日,张先生在郑州的郑州威佳上汽通用别克4S店购买了一辆全新别克GL8。2024年1月29日,张先生在为新车贴太阳膜时发现,车辆前挡风玻璃四周有玻璃胶、划痕及掉漆,疑似存在更换过玻璃。与4S店工作人员多次沟通后,店方最后才告知张先生,这台全新别克GL8是厂家在生产线上由于玻璃划伤更换过,并给了一张未加盖公章的生产过程查询表,声称加盖公章只提供给政府或法院。张先生多次拨打400客服电话反映此事,也没有任何回访和处理。

林肯航海家异响门事件。黄先生的林肯航海家是2023款的混动版,车辆在经过颠簸路段的时候减震器有明显的异响,现场播放的视频中可以清晰听到过减震带发出的响声,可谓是隔着屏幕都能清晰地听到异响。黄先生向厂家申请了免费更换,但是12月到现在已经3个月过去了,厂家回复一直没有货。主持人现场连线了黄先生,黄先生表示,异响太大没有办法,开车时候只能放音乐来盖住异响,听起来很是心酸。

东风风神奕炫MAX虚假宣传。张先生购买了一辆东风风神奕炫MAX,买车时厂家宣传如下:1.首任车主享维修保养终身免费上门服务;2.非质量问题导致救援,往返60km以内免费,超过部分单程2元/km。现在张先生需要使用该服务,却发现厂家改成:1.上门取送车单程15km内免费,一年仅2次;2.非质量问题导致救援,单程30km以内免费,超出部分单程5元/km,拖车则需要按超出部分单程7元/km收费。车主认为与当初宣传不符,欺骗消费者。现场连线400热线,东风风神回复:客户反馈的车企对外政策是针对所有客户的一般性政策,对于部分享受特殊政策的客户不受此限制。救援:如客户享受特殊权益,可在向400申请服务时说明;上门取送车,也可通过400或线上客服反馈,车企给客户推送免费券。由于车企疏忽,未能对部分权益客户在系统上做标识,给客户造成不便深表歉意,车企正在梳理享有特殊权益客户清单,将在系统中进行标识。主持人问400工作人员什么是一般性政策和特殊性政策,现场没有给出明确答复。

宝马进口新车居然被维修过。江先生2022年4月在重庆庆德宝4S店买了一辆进口宝马540i轿车,6月出事维修时,发现车辆有二次补漆和钣金修复的情况,经司法鉴定,车身驾驶室门板、引擎盖、左翼子板、左侧A柱均做过二次补漆。法院判决,认定该车的漆面维修发生在销售给江先生前。现场连线中,江先生无奈地表示没有判定退一赔三的原因是车主无法证明4S店有主观欺骗的行为。一台进口车正常的流程从进口报关到消费者交付,中间至少要做3次以上核检和PDI检查,这台车这么多面积都被做过补漆,重庆庆德宝就一句不知情或者疏忽简单了事,相信公道自在人心。

五菱荣光新车留有维修证据,啼笑皆非。宝马540i车主江先生是无奈无法退一赔三,五菱荣光车主遇到的问题就让人啼笑皆非。买辆新车,4S店把维修记录留在了车内,这么直接的时间节点证据,基本可以板上钉钉

地实锤欺诈销售,但是消费者还是因为诉讼维权的时间成本和金钱成本问题,最终选择了妥协,接受了退换货和适当补偿的方案。从某种程度上我们理解消费者的最终选择。但是想想看,就是因为商家违法成本较低,再加上消费者对于法规意识淡薄,才纵容了一直有这样的商家铤而走险,肆无忌惮地从事类似欺诈销售的种种行为。在他们面前利益高于一切,诚信分文不值。所以消费者一定要坚定地拿起法律武器,让这些不法的商家受到退一赔三的法律严惩,才能有效杜绝此类事情的发生。

东风本田思域新车做过油漆。黄先生在今年的2月26日在一家二网店买了一台2023款2.0T本田思域420TURBO TYPE R,3月4日提的车,3月5日到一家汽车美容店贴车衣的时候发现后备箱盖有油漆,怀疑有做过油漆痕迹,向东风本田官方特约店(广东广物东本汽车贸易有限公司)反映,对方回复说车辆没有任何维修记录,没办法处理。黄先生同时也查过二网店的一些视频资料,没有发现任何损害车辆的行为。后来黄先生去做了检测报告,结果是车辆损伤露底漆。多次与4S店和厂家反映都没有任何答复。现场主持人王飞连线了厂家400,最终也没能给出解决问题的办法,后续媒体联盟将继续关注。

理想L8新车动力电池底部居然有修补痕迹。顾先生买的是一台理想L8新车,买来之后,2024年2月26日在理想宁围官方维修中心检查发现动力电池底部有修补痕迹,经该维修中心维修主管确认该修补痕迹是在交付前产生,可能是在组装或者运输中有碰撞后修补。在车辆交付时,交付中心对该处修补却从未告知。顾先生在电话连线中描述到。

随后连线了理想厂家客服热线的工作人员,回复到“电池包在装配过程中,若存在PVC涂层轻微瑕疵,电池供应商会进行修补,作用主要是为了降低行驶时电池包底部碰撞的应力集中,PVC涂层对电池包性能是没有影响的,且电池包底盘涂层PVC补修既不会影响车漆的美观和功能,也不会危及车辆安全性能、主要功能和基本用途”。



直面问题 勇于解决敢担当

2024年的汽车市场竞争必将会更加激烈,无论新能源车还是传统燃油车,都回避不了如何面对消费者的投诉。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。当天的维权特别行动只是一个开端,全国媒体还将继续联合报道。其实到目前为止我们也帮助沟通解决了不少消费者的车辆投诉事件:

吴先生的广汽传祺GS8双擎版车型出现钥匙失灵,维修多次仍未排除故障,吴先生想退车。经过我们多次跟厂家沟通,终于退车了。

胡先生的零跑C11在车辆行驶过程中出现方向盘锁死打不动的情况,售后让胡先生等出现了第二次问题再说,双方未沟通一致。经过我们的调节,胡先生的问题也已经得到解决。

李小姐的东风EV EX1pro车辆存在小电瓶亏电、频繁无法启动的问题,与萧山名爵汽车一个新电瓶,一直未能解决。经过我们的沟通,店里同意免费赔偿一个新电瓶。

郑先生的星途瑶光购车不久发现车辆左翼子板被拆解过,并且发现左右两侧焊点不一致,与深圳星途鹏汇旗舰店沟通,一直没有结果。经过我们的沟通,郑先生得到了满意的解决方案。

黄先生的宋Plus Dmi在车辆行驶过程中出现动力缺失的故障,4S店表示需要更换电机,双方就解决方案未能达成一致。经过我们沟通,黄先生顺利退车。

刘小姐购买了一台奥迪Q3轿跑,提车第二天发现车漆疑似二次维修喷漆,鉴定后发现后备箱盖的确定在二次喷漆,刘小姐希望得到一定的赔偿,但店里一直不解决。经过我们沟通后,双方达成一致。

王先生的奔驰威霆出现发动机水温偏低,达不到70℃,甚至在低温状态下会出现驾驶员冻脚的问题,而且涉及车辆近百台。经过报道,我们提出用无水冷却液做升温处理解决问题,奔驰厂家正在论证中,车主表示感谢媒体的专业指导和报道跟进。

胡先生的小鹏P7i系统升级后车子丹拿音响音效声场混乱,小鹏相关技术人员给出各种解释,并让车主去店里检查,却迟迟不解决问题。经过我们与厂家沟通,车主反馈厂家现在积极配合解决问题,结果也会第一时间告知我们。

理性消费、理性维权,曝光问题、监督产品质量。为诚信汽车消费保驾护航。每年我们的“3·15汽车消费维权特别行动”结束语就是“守护消费安全,推动消费成长”,它代表了一份责任,用行动去践行。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15大平台权威直播观看了这场汽车消费特别行动。无论是“陌客行动”“重点案例剖析”,还是“现场连线”都是众多投诉中的一个缩影,后续问题车型投诉报道我们将继续跟进。