



租车退不了押金 4S店拒绝“三包”

这些汽车消费陷阱你得知道

2019年,我市12315平台受理消费者投诉11353件,其中交通工具类投诉量入选“黑榜”前十。交通工具类投诉分为三种:一是家用汽车及配件产品存在质量问题;二是汽车租赁、购买过程中出现押金纠纷;三是经销商不认真履行三包义务,如在三包期内要求消费者付费维修等。

在今年3·15到来之际,记者从多部门找到一些汽车消费维权案例,希望通过这些案例帮助市民擦亮眼睛,避免相关纠纷再次出现。

■记者 何利



A 租车退还次日,商家找借口拒退押金

2019年11月,北京的梁先生因为工作原因来到我市,决定租车开。经过一番对比,梁先生在十堰火车站附近的一家便利租车店租下一辆轿车,并支付2000元的押金。

几天后,梁先生完成工作,决定返回北京。临走之前,他将租来的轿车开回租车店,支付了足额费用。经租车店工作人员检查验收,梁先生送回来的这辆车一切正常。

“当时,工作人员说租车押金第二天退回我的账户,我没在意就离开了。”梁先生说,没想到的是,第二天他接到租车店拒绝退还2000元押金的告知。

“他们说,我租的那辆车油箱进水,需要我承担维修费1908元,并以此拒绝退还押金。”梁先生觉得自己被坑了,遂拨打12315投诉。市场监管部门受理了梁先生的投诉,经详细调查核实后,责令商家退还梁先生的2000元租车押金。

《侵害消费者权益行为处罚办法》第八条明确规定:“经营者提供商品或者服务,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任,不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者的合法要求。”

在梁先生的遭遇中,商家在还车单中没有注明车辆异常。执法人员请教专业汽修人员,得知汽车

油箱进水后燃烧不充分造成汽车动力不足,严重时会产生异响。作为专业的租车人员和经验丰富的驾驶员,是有能力辨别油箱是否进水。商家无任何证据证明油箱进水是消费者租车使用时造成的,因此,汽车租赁方辩称油箱进水是一面之词。消费者在还车时已履行验车义务,验车时商家未提出异议,事后商家不退还押金的行为无正当理由。

当前汽车租赁服务日渐兴起,提醒广大消费者在租车时,要签订“一份合同两份单据”,即租车合同、租车提车单、还车验车单。签订规范的租车合同,是保证租车服务顺利进行的前提。签合同时一定要认真阅读租车条款,查看承租车辆的保险及赔偿额度、车辆出险后的责任约定、约定还车时间、退还租车押金限期等相关权利要约。

完善提车手续是驾乘安全的保障。提车时要仔细检查车辆外观,开盖检查主要部件,试驾体验车辆性能。如果车辆提车时发现问题,一定要在提车单上清楚注明。

认真履行还车手续是退还押金的必备条件。还车时要求商家签订还车验车单并保存。验车有问题时,应找第三方车辆维保部门并保存好相关证据。保管好租车期间的费用凭证,还车时查询租车期间是否有违章记录。做个明明白白消费者才能放心租车,平安出行。

B 车辆烧机油,4S店拒绝履行三包义务

说起自己跟汽车4S店之间的一起纠纷,郧西的王先生至今忿忿不平。虽然最终问题得到解决,但汽车4S店给他留下了一个不好的印象。

2017年,王先生在郧西城关镇的一家汽车4S店购买了一辆品牌轿车。“轿车买后一年多时间,使用得挺好的,但到2019年4月,我发现车子出现异常,开始烧机油。”王先生说,他联系汽车4S店要求质保维修,但让他没想到的是,汽车4S店直接拒绝了他的请求。

“他们说,我购车后一直没在他们4S店做保养。正是因为轿车在别处保养使用了劣质机油,导致车辆烧机油。”王先生说,多次交涉无果,他向郧

西县市场监管部门投诉。后经过多方协调,汽车4S店对王先生的车辆进行维修,王先生对处理结果表示满意。

记者从市场监管部门获悉,按照《机动车维修管理规定》第五条规定:“托修方有权自主选择维修经营者进行维修。除汽车生产厂家履行缺陷汽车产品召回、汽车质量‘三包’责任外,任何单位和个人不得强制或者变相强制指定维修经营者。”因此,王先生选择其他商家为自己的车辆做保养合理合法。与此同时,王先生的车辆尚在质保期内,故4S店应履行售后服务义务。

C 资料不全,13000元置换补贴款拿不到手

置换补贴,是很多汽车销售商推出的一种优惠政策,但市民张先生在申请购车置换补贴时遭遇了麻烦。经过12315的介入,最终张先生成功拿到13000元的置换补贴款。

2019年8月,市民张先生在浙江路一汽车4S店看中一款新车,全款支付了近30万元的购车款。“销售人员跟我说可以拿到13000元的置换补贴,但是后来我的购车手续都办完了,钱也交完了,就是没拿到13000元的置换补贴。”张先生觉得自己遭到汽车4S店的欺骗,遂拨打12315进行了投诉。

调查发现,双方都存在问题:汽车4S店没有详细告知消费者获取置换补贴需要哪些手续和资料,而张先生没有就此问题与销售人员进行有效沟通。在12315的调解下,汽车4S店详细为张先生解释了置换补贴所需手续和资料。在双方的配合下,张先生成功拿到13000元购车置换补贴。

《消费者权益保护法》第二十条规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”

在张先生的这次遭遇中,商家在宣传旧车置换补贴活动时,没有向消费者全面、详细解释说明参与该活动的具体条件及所需提交的资料,消费者一直未能将资料提交齐全,导致置换补贴款项迟迟不能到位。