

消费警示
热线电话:0531-85196434

质量问题居高不下 售后服务投诉逐年攀升

将汽车消费维权进行到底

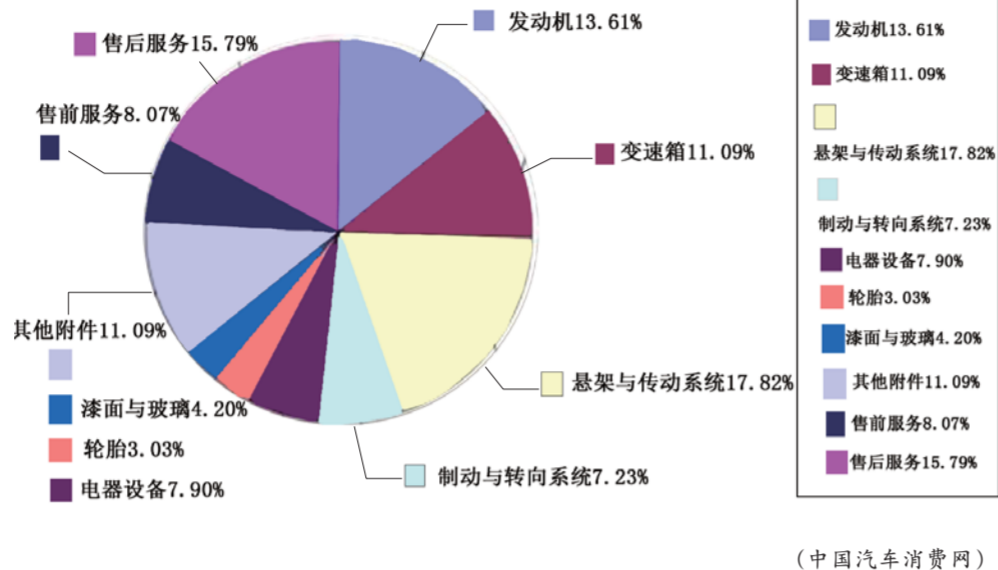
徐明明

3·15过去,众多危害消费者权益的案例浮出水面。近日,中消协发布的2014年全国消协组织受理投诉情况分析报告显示,2014年全国共受理消费者投诉619415件,比交通工具类投诉量仍居前列。汽车及零部件投诉量由2013年的第四位上升到2014年第三位。

与不断攀升的销量和巨大的保有量相对应,中国汽车市场出现的问题也越来越多。快速发展的消费市场和相对滞后的服务能力形成了鲜明对比,广大消费者对汽车产品和服务的满意度并不高,汽车消费投诉量不断增加。2014年全国消协组织共受理汽车相关投诉26251件,其中涉及质量问题10230件,合同问题6104件,售后服务问题4111件。

笔者在投诉车型比较中看到,自主品牌车型的投诉共297例,占总投诉量的34.5%,低于38.1%的销量占比。消费者普遍会将自主品牌打上“质量差”的标签,但从现在的投诉量和销量对比来看,自主品牌的投诉比甚至比合资品牌还低。

中国汽车消费网投诉平台2015年2月份的



(中国汽车消费网)

受理量显示,受春节长假影响,2月份投诉平台的受理量,较1月环比下降了近一半(47.94%),共计379宗。如若除去节日因素,

各品牌依然能保持这一势头的话,对广大消费者而言则为一桩幸事。

笔者通过投诉类型分布图看出,2月份在

电器设备、制动与转向系统、漆面与玻璃及售前服务这四个板块均出现了不同程度的小幅上升,而传统“重灾区”发动机、变速箱及其他各版块则均出现了一定程度的下降;此外悬架与传动系统部分依然受“速腾后悬架”问题的影响,成为投诉占比最重的一块,达17.82%。

汽车界的业内人士表示,目前不同品牌之间、同品牌不同经销商之间的竞争越来越激烈,经销商为了吸引客户也不惜玩文字游戏误导甚至欺骗客户,或是用种种优惠、送大礼包等噱头将客户吸引过来,然后再翻脸不认账。这不仅直接伤害客户对4S店、销售顾问的信任,也提醒各位消费者要警惕,不要过于相信口头承诺,一切以白纸黑字为准。

许多消费者产生不满的原因除了汽车厂家和经销商并未完全落实三包政策以外,还有很大部分原因是因为第三方鉴定机构少,鉴定费用高,当遇到厂商拒绝承认的质量问题时,消费者难以证明和说理。笔者在此也希望有关部门能加大对厂商的监督,同时增加更多第三方鉴定机构,让消费者不再处于一个绝对弱势的地位。

东风标致3008、2008 重塑SUV市场格局



2015年可谓是SUV市场的竞争大年,火热的市场环境必然会催生出更多实力派产品,各大车企也纷纷推出SUV车型。在这样的大背景下,新3008和2008这对东风标致SUV双子星强势联手,征战硝烟四起的SUV市场,凭借强大的产品实力和个性鲜明的产品理念,取得了口碑和市场上的骄人成绩,成为主流SUV阵营的佼佼者。

◆不容小觑 强悍实力满足所有需求

新3008在消费者心中塑造了“高性能欧系都市SUV”的完美形象,而2008则以“城市SUV领航者”的强悍实力征战小型SUV市场。二者相辅相成,凭借贴合用户的产品理念,备受消费者青睐。

作为东风标致征战SUV市场的扛鼎之作,新3008搭载的1.6THP涡轮增压直喷发动机大有来头,连续8年荣膺国际发动机大奖。这款全球明星发动机汇集了当今潮流技术的结晶,凭借twin scroll双涡管技术,涡轮在发动机1000转时就开始介入工作,1400转时便可爆发最大扭矩,并一直延续至4000转,动力参数可达123千瓦、245牛·米,是1.6T排量发动机中全球最强的产品。享受强劲动力的同时,新3008还拥有Stop-Start发动机智能启停系统(即STT),可有效减少最高15%的油耗。面对城市拥堵的困扰,STT将全面展现强大的节油本领,这意味着可以用更低的成本感受更高效的驾驶乐趣。

不仅如此,新3008先进的科技配置也同样面面俱到。1.06平方米的超大电动开启全景天窗、安全可靠的主动胎压监测、简洁便利的7英寸彩色触控屏多媒体系统、同级独有的彩色HUD平视显示系统、贴心的副驾驶座椅电动调节以及炫酷实用的轻质铝合金行李架,七大装备的全副武装不仅彰显了新3008卓越的欧系品质,领新3008的诱人魅力完美升级。

当然,2008的产品实力同样不容小觑。凭借“玩,全不同”的时尚个性吸引了无数“都市玩家”的眼球。“全景天幕玻璃顶”、“星际宇航驾驶空间”、“触控智能系统”三大优势赢得了消费者的一致好评。今年,2008还将搭载1.6THP发动机和STT,凭借“T+STT高效动力”,将“玩,全不同”进行到底,使2008在小型SUV市场的竞争力全面提升。

◆携手出击 双子星展现不同人生

新3008与2008这对SUV“双子星”虽然师出同门,却有着不同的生活主张。新3008烙印于身的“快乐文化”深入人心。凭借去年的“东风标致3008逐乐蓝天 E动之旅”大型产品体验活动,传递出快乐的正能量,完美诠释了“高性能欧系都市SUV”强劲的动力和丰富配置,使得它在消费者心中的口碑一再提升,同时也为其销量的持续攀升奠定了基础。对于懂得快乐生活的“逐乐族”而言,驾驭新3008不止是开一款汽车那么简单,它更代表着一种抛开烦恼,纵情逐乐的自由心境。

2008“玩,全不同”的玩乐法则和与生俱来的独特个性深受消费者追捧。搭载1.6THP发动机的2008将更富激情,更具动感,玩得更精彩,将“玩,全不同”进行到底,使2008在小型SUV市场的竞争力全面提升。

2015年,面对SUV市场的一场巅峰对决,新3008和2008这对SUV双子星已经做好准备。俗话说工欲善其事,必先利其器,相信,凭借贴合消费者需求的产品理念和全面提升的产品实力,东风标致SUV双狮必将筑建SUV市场新秩序。

从典型案例学习新《消法》

郭盼

3月15日,新修订的《消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)实施整整一周年。一年来,新《消法》的实施净化了市场环境,消费环境不断变好,其中与旧《消法》相比,与消费者最为息息相关的三大亮点,让消费者维权更容易、更有效。然而仍有不少消费者及经营者对新《消法》的内容不甚了解,使新《消法》的实施困难重重。为此,笔者选择一年来的部分维权成功案例,对新《消法》中的亮点条例进行剖析,希望更多消费者能够用新《消法》保护自身利益。

1

济南市消费者王先生于2014年3月16日看到天猫商城的某品牌服装旗舰店有“全网最低价,仅此一天”的促销宣传,当即购买了一件品牌男装,价格为278元。过后几天却发现该网店仍旧沿用此宣传语,并销售多件商品。遂于3月30日向淄川区消保委投诉,要求按照新《消法》赔偿。淄川

区消保委工作人员受理后,立即登录投诉人所述的店网址,取得第一手证据资料。并随后与该天猫商家取得联系。经核实,被诉方自2014年3月份开始,在天猫商城品牌旗舰店中使用“全网最低价,仅此一天”的广告语进行宣传,且截至4月8日取证时仍在继续使用。被诉方在广告语中使用

“全网最低价”的绝对化语言,并且没有如宣传所说“仅此一天”进行销售,涉嫌存在网络虚假宣传,损害消费者合法权益的行为。根据新《消法》第五十五条之规定,最终被诉方同意一次性赔偿投诉人王先生现金834元(购买商品价款的三倍)。投诉人王先生对此处理结果表示满意。

新《消法》第五十五条第一款规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。本案中,天猫商城某品牌“服装旗舰店”的虚假宣传构成欺诈行为,因此适用三倍的惩罚性赔偿规定。

2

这是新《消法》实施后,运用其中“举证责任倒置”规定处理的典型案例。《消法》实行“举证责任倒置”,把原来由消费者举证的责任合理分配给经营者,突破了“谁主张,谁举证”的一般举证规则,对于有效保护消费者合法权益意义重大,成为消费者维权的一个“新利器”。

2014年5月6日,黄女士花1599元购买了一台品牌冰箱,保修期为1年。9月27日,黄女士发现冰箱出现故障,无法正常使用,遂打电话联系检查维修。维修人员查看后,认定冰箱电动机损坏,原因是停电后又马上送电造成的,不在保修范围内。如果维修要交500元的维修费。黄女士认为冰箱尚在保修期内,且维修费过高,于是到工商局投诉。接诉后,工商执法人员与品牌售后维修

点取得联系。维修点负责人表示,黄女士家的冰箱属于瞬间停电又马上送电造成的损坏,不能免费维修。当问及能否出具有关证明报告时,维修点工作人员表示无法出具。

工商执法人员解释说,根据《消法》第二十三条的规定,经营者提供的机动车、计算机、冰箱、电视机、空调器、洗衣机等耐用商品者装饰装修等服务,自消费者接受商品或服务之日起6个月内出现瑕疵,发生纠

纷的,由经营者承担相关举证责任。因此,经营者要举证冰箱没有问题,出示第三方权威鉴定机构出具的质检报告,相关鉴定费用由经营者承担。

9月30日,经工商局执法人员多方调解,该品牌冰箱售后部表示,将严格按照《消法》规定,对所售商品负责,并承诺对黄女士购买的冰箱免费维修。对此,黄女士非常满意。

3

目前,网购“七日无理由退货”的要求还不能顺利落实。主要表现为:一是网购经营者对不适用“无理由退货”的商品标注不明显,消费者往往在退货时才被告知购买了“不予退货”的商品;二是退货标准过于苛刻,经营者将新《消法》中“商

品完好”的退货要求,单方理解为“不影响二次销售”,导致退货投诉增多;三是经营者对不适用“无理由退货”的商品范围随意扩大;四是经营者拿“七日退货”做挡箭牌,对因质量问题要求退货的消费者一概以“已过七日退货期,不予退货”

予以拒绝,逃避应承担的“三包”责任。

烟台市刘女士网购了一款风衣,收到货后打开试了一下,觉得风格不搭不想要,于是提出愿意承担运费进行退货。店家则以打开包装不能退为由拒绝。刘女士找到了当地消协之后,商家才给予退货。

新《消法》中明确,消费者退货的商品应当完好,而许多商家将此条款引申出不影响二次销售的规则。一般情况下,“商品完好”包括消费者为检查、试用商品而拆封的情况,只要不是因消费者的原因造成价值明显贬损的,均属于“商品完好”。

去哪儿网2014年机票出票量稳居第一

增速为全行业六倍 国际机票劲增400%

继2013年首度超越竞争对手拿下机票行业第一的位置后,去哪儿网在2014年将这一优势继续扩大。去哪儿网公布的2014年Q4及全年财报显示,机票出票量和增速继续领跑全行业。

无线端售票比例增至46%

去哪儿网2014年Q4财报显示,四季度总机票量为2460万张,同比增长61.8%,较2014年Q3 57%的增长进一步提速。就2014年全年来看,去哪儿网机票总量为8390万张,同比增长64%,为同业平均增速的6倍以上。

去哪儿网集团执行副总裁、机票事业部CEO杨威表示,去哪儿网的高速增长与中国旅游及民航客运市场的强劲表现息息相关。2014年,商务旅客出行逐渐恢复,同时燃油附加费下调以及低价票促销也吸引了大量的旅客。

来自中国民航局的数据显示,2014年中国民航全年完成旅客运输量3.9亿人次,同比

增长10.6%,这意味着我国平均每天约107万人乘坐飞机出行。2014年,去哪儿网日均出票量约23万张,占国内整体出票量的二成以上,继续领跑市场第一的位置。

值得一提的是,来自移动端的出票量持续增长。2014年Q4财报显示,第四季度无线预订量占机票总量的46%,占比较Q3的43%进一步上升。去哪儿网进行的2014年用户行为数据分析显示,去年用户通过去哪儿网无线客户端进行的总搜索次数为18.39亿次,已经十分逼近PC端19.92亿次的搜索频率。

机票收入高速增长116.1%

财报数据显示,在P4P(按绩效付费)收入中,2014年第四季度的机票以及机票相关收入为3.444亿元人民币(5.550万美元),同比增长116.1%,相较于2013年79%的增长大幅提升。

财报指出,P4P机票收入的同比增长主要得益于总机票量61.8%的增长,以及单张机票平均收入33.6%的增长。

据介绍,截至Q4去哪儿网与全球104家航空公司签约达成深度合作,其中国际航空公司76家,国内航空公司28家,基本已实现对国内运营航空公司的全覆盖。值得一提的是,截至目前已有包括青岛航空、东海航空、深圳航空、福州航空、厦门航空、祥鹏航空等在内的14家国内航空公司使用去哪儿网的收益辅助或营销系统。

“去哪儿网在实现自身收入增长的同时,也在为旅客和行业创造更大的价值。我们致力于借助大数据平台和技术创新来为旅客提供更好的服务,为合作伙伴创造更多的机遇,实现多方共赢,打造一个更开放健康充满活力的旅游行业生态圈。”杨威表示。

据了解,2014年包括青岛航空、东海航空、福州航空及九元航空等在内的多家地方性航空公司纷纷开航,为我国民航业注入活力。而这些新航空公司开航初期,都借助去哪儿网的营销系统获得了巨大成功。譬如9月5日乌鲁木齐航空正式入驻去哪儿开设旗舰店的首日销量激增,通过去哪儿售出的航班座位超过50%,平均每分钟售出一张票。



栏目主持:洪霞

电话:138631779 0531-85196506

邮箱: hongxia11901@263.net

携手微软战略合作

腾讯电脑管家重新定义Windows升级

3月18日,微软Windows硬件工程产业创新峰会(WinHEC)在深圳召开,在中国地区正式发布Windows 10。会上,微软宣布与腾讯达成战略合作,为中国用户提供一键式、超高速、安全有保障的Windows 10免费升级服务。Win7、Win8用户只要一年内通过腾讯官方渠道升级Win10,即可永久免费使用正版Win10。基于此次微软与腾讯电脑管家达成的官方合作,在未来一年内,用户通过腾讯电脑管家都可以完成正版Windows 10的免费下载、安装、升级,不会再有昔日盗版一旦升级就遇到黑屏等闹事。

发布会同日,腾讯电脑管家上线了“爽快升Windows 10,管家靠得住”官方站(http://guanjq.qq.com/win10),用户可以通过官方网站实现极速下载、智能客服、一键还原等保障服务;通过下载电脑管家来升级,不仅可以告别昔日光盘或光驱难以安装的麻烦,更告别了龟速下载升级包的日子。

小米Note天然竹特别版售2299元

3月17日,小米公司推出小米Note天然竹特别版,使这款外观与工艺更进一步的大屏旗舰拥有了天然竹子的手感和独一无二的纹理。天然竹特别版售价2299元,3月17日开始接受预约,3月24日开卖;同时消费者也可选择预付款两周内发货的预售购买方式。

小米Note天然竹特别版的后盖使用常被用于乐器的江南竹,这种坚韧性强、纹理通直细腻的上乘原料,外观更惊艳。通过19道工序加工的0.9毫米超薄弧形后盖,最大程度保留了丝竹的质感,重量比玻璃版更轻了5克。

小米Note天然竹特别版和之前推出的小米Note其它强大配置完全相同,包括5.7英寸全高清“阳光屏”、2.5GHz的高通骁龙801处理器和3GB内存,并支持移动4G和联通4G的双卡双待双4G。小米Note的索尼1300万像素相机具备光学防抖功能,同时小米Note的相机和机身背部完全

在一个平面上,并无任何凸起。小米Note还拥有HiFi音乐系统,具备超高的综合素质,可以带来细节丰富、纯净度高、音质纯正的高保真音乐体验,能让声音最大程度的还原录音室品质。

