

大众DSG战略致群体投诉

■ 本报记者 陈青松

日前,大众汽车动力系统DSG7速变速箱遭遇大量消费者投诉,该事件正持续发酵,且有愈演愈烈之势。

近日,大众速腾车主江先生(应采访者要求化名)向《中国企业报》记者爆料称,其正常使用的2010款速腾车(带有7速DSG变速箱)数次遇到挡位指示灯闪烁,动力被切断,无法对变速箱进行升、降挡操作,车辆无法正常前进、后退。江先生已先后更换过三次变速箱,但问题依旧。

在国内几家主要汽车质量投诉网站上,大量车主的投诉都直指大众汽车的7速DSG变速箱,涉及车型包括速腾、高尔夫、迈腾、新宝来、明锐等数十种。

DSG变速箱引发群体投诉

江先生称,2011年7月的一天,其驾车时堵车200米左右,出现所有挡位指示灯闪烁,无法升降挡或前进、后退等情况,重启后才恢复正常。第二天开车时,发动后又出现无法升降挡或无法前进、后退。经4S店检查后,电脑指出3挡出问题。4S店表示变速箱油路板坏掉,更换油路板就行。

江先生称,刚开始大众称零件需要15到17天左右便可寄到4S店,但15天后没有动静。8月中旬,4S店为江先生的车换上了新的DSG变速箱,但进行路面测试时便出现了问题。8月23日,4S店再次给江先生的车更换了崭新的变速箱,但在路面测试时再次出现新问题。随后,4S店为江先生第三次更换了变速箱。江先生由此认定,大众DSG变速箱问题暴露无遗。

记者调查发现,DSG变速箱故障多在10000公里左右时发生,个别甚至里程不超过1000公里。配备DSG变速箱的大众系列车型普遍存在顿挫、换挡异响、“死亡闪烁”等多项故障。而更换相应配件后,部分车型不久后又出现类似问题。

由于DSG变速箱存在多种故障且难以解决,多个“DSG故障交流群”的上千名大众车主每天都在网上愤怒声讨。

3月12日,受问题车主委托,北京盈科律师事务所苏华委托其助理律师温献宏向中国质检总局提交“大众7速DSG变速箱质量缺陷”的投诉和



由于DSG变速箱存在多种故障且难以解决,大众汽车引发车主抱团维权。 CFP供图

召回请求。

据温献宏律师称,372位车主中反映自己车辆存在异响的有222位,换挡不顺、顿挫的200位,拖挡的137位,2挡抖动的276位,故障灯闪烁的55位,高速情况下动力切除的27位,而更换过滑阀箱的车主有48位,更换过离合器的49位,更换过变速箱的更达到77位。

然而,面对如此严重的问题,大众汽车仅对外公告称,从3月9日起为旗下50余万辆配备7速双离合变速箱(DSG)的车辆进行软件升级服务,这一做法更引发了车主的诸多质疑。

北京市力珉律师事务所律师麻增伟表示,大众4S店强迫车主升级的行为明显不妥,车主有权拒绝。在车辆可能存在质量问题并造成安全隐患的情况下,4S店应该及时查找事故原因,排除质量问题和安全隐患。

专家指其有先天技术缺陷

针对车主反映的问题,大众汽车

(中国)投资有限公司相关负责人曾表示,公司已经采取软件升级来解决该问题,且该问题仅属于汽车使用舒适性,不涉及安全问题,因此没有召回计划。

资深汽车行业专家贾新光对此表示,变速器是汽车动力总成里的关键,“变速器出问题,整个车都不能使用,还有什么安全不安全的问题?”

中国汽车工程学会秘书长付于武表示,发动机和变速箱是整车的核心零部件,技术含量最高,产业化难度最大。如果出现数十起故障,就意味着变速箱的设计环节可能存在缺陷,需要引起高度重视。

大众DSG技术诞生于70年前,2008年大众推出7速DSG(干式),2010年初即在中国大连进行生产。

据悉,当初7速DSG并未经过长时间的检验,因此,其技术是否成熟曾受到汽车专家和消费者普遍质疑。

评论指出,大众作为最早批量生产双离合变速箱的厂家,在双离合变速箱的技术、制造工艺、经验和成熟度方面,无疑占有优势地位,解决DSG

遇到的一些新问题,做一些局部设计和技术的改善,应该没多大困难。

或面临强制召回

从1984年起,大众汽车就开始进入中国市场。

据《金融时报》等外媒报道,得益于中国市场的强劲推动,大众集团2011年利润创新高,集团全球税前利润达189亿欧元,同比2010年(100亿欧元)高出近一倍。其中,中国市场实现利润77亿欧元,比上年增加58亿欧元,增幅达3倍,占集团利润总额的40%,中国市场贡献近半。

专家指出,凭借中国消费者“先人为主”的消费心理,大众在中国大攫利润的同时,心态也在发生变化,近年来大众屡次挑战消费者的心理底线:DSG变速器故障频发、烧机油现象严重、发动机熄火、冷却液水泵存在严重泄漏等问题,消费者对于大众产品各种投诉不断。

3月13日,国家质检总局执法司再次约谈大众中国相关代表,要求企业尽快采取切实有效措施,解决DSG变速器故障问题。3月29日,国家质检总局缺陷产品管理中心发函要求大众公司针对DSG变速器相关问题,尽快提出有效的解决措施和工作方案,确保消除可能存在的隐患。如调查确认DSG变速器存在缺陷,国家质检总局将依法督促企业切实履行缺陷产品召回法定义务,保护消费者权益。

4月11日,国家质检总局在其官网发布“向社会公开征集大众汽车DSG变速器相关故障信息”的消息,称近期国家质检总局缺陷产品管理中心对涉及大众汽车DSG变速器相关故障投诉信息进行了统计分析,并对近千名故障车辆用户进行了核实与回访,用户普遍反映车辆存在抖动、异响、怠车和动力中断等故障现象。

近日,《中国企业报》记者就大众汽车DSG故障事件下一步将如何处理以及广大车主权益将如何得到保护事宜致电大众汽车中国投资公司,未得到正面答复。本文截稿时,《中国企业报》记者获悉,按照新的《缺陷汽车产品召回管理条例》,如明确大众DSG普遍存在危及人身健康及财产安全等危险,国家质检总局将对大众实施强制召回。

克莱斯勒被指虚报配置

■ 本报记者 陈青松

在中国市场问题频发的克莱斯勒近期再一次被媒体曝出旗下4S店虚报汽车配置问题。

《中国企业报》记者调查发现,此问题并非个案,作为美国三大车企的克莱斯勒,其旗下的经销商已多次因销售信息不透明而致车主质疑。业内人士指出,这些欺诈行为比质量问题更令人担忧,车企在保证产品质量的同时,有必要对旗下经销商的服务进行管理和规范。如果经销商诚信缺失,将给其经销的汽车品牌信誉带来直接的影响。

克莱斯勒4S店涉嫌欺诈

央视报道称,两年前,董先生在北京中进道达汽车销售4S店以25.79万元购买了一辆2009款原装进口Jeep指南者限量版。当时售价比低一档次的运动版贵3万元左右,但比运动版多“TPMS数字式胎压压力检测系统”和“前排座椅辅助侧气囊”两项重要的安全性配置。

但董先生一直没有调出胎压检测。经4S店技师确认,董先生购买的这辆并未有此装配。随后,董先生致电克莱斯勒(中国)的客服,对方也称,董先生购买的车没有胎压检测和侧气囊等配置。

董先生认为,4S店在销售的过程中故意隐瞒了事实真相,在与店方交涉无果后,董先生以涉嫌销售欺诈为由将中进道达4S店告上了法庭。补历两年多时间、四次庭审之后,近日双方和解,4S店补偿董先生现金6万元。

无独有偶,2010年2月,北京的赵女士也在北京中进道达4S店购买了这款标称是原装进口的Jeep指南者限量版汽车。由于克莱斯勒公司的一份工作邮件,赵女士才得知配置不全的真相。

克莱斯勒中国曾发出一份工作邮件通知,要求全国经销商按车辆识别代码通知79名车主,他们所购买的车辆缺少胎压监测装置和侧气囊。同时,克莱斯勒公司还要求经销商与这部分消费者签订一份保密免责协议,并对每辆已售出的车辆支付5000元现金作为补偿。

由于赵女士坚持不接受补偿,只要求换车,双方始终无法达成协议。

此类涉嫌欺诈的案例并不少见。2011年1月,山东的释女士夫妇在克莱斯勒4S店山东淄博久盛汽车销售有限公司购买一辆销售人员推荐的美国原装进口的Jeep指南者世界杯特别版。但还不到一星期这辆新车GPS导航系统就失灵、倒车影像根本不显影,但4S店却拒绝维修。

随后,释女士的车又出现了全车断电的故障。维修时导航仪被拆开,机身上没有任何厂名厂址。而4S店打出的保养清单显示,这辆车并非所谓的“世界杯特别版”,而是普通的运动版。

3月16日,北京市盈科(广州)律师事务所贺俊律师在接受《中国企业报》记者采访时称,关于“2011款进口Jeep大切诺基”投诉和维权事件也屡屡发生。

据介绍,广州市民范先生购买的一辆2011款进口Jeep大切诺基在使用过程中,对该车辆所宣传的Quadra-Drive智能四轮驱动系统抱有怀疑。

两个月后,范先生突然接到汽车销售商电话,被告知之前的宣传资料印刷有误,2011款进口Jeep大切诺基3.6L旗舰版所配备的只是Quadra-Trac全时四驱系统。

范先生表示不能接受,经与克莱斯勒和销售商沟通未果后,便将两家公司同时告上法庭。

贺俊对《中国企业报》记者表示,克莱斯勒做了很多年的越野车,不可能出现这样的问题。经典版、舒适版、豪华版等应该得分得很清,所谓“宣传失误”不可信,且车辆价格方面也存在数万元差距,其行为是一种欺诈。

4S店成投诉重灾区

贺俊向《中国企业报》记者介绍,除3·15被曝光的克莱斯勒品牌外,目前国内还有不少品牌被消费者质疑欺诈。

近日,记者登录汽车投诉网,亦发现众多消费者投诉汽车企业的案例,如重庆隆源比亚迪4S店欺诈消费者,购买S6提车时间一拖再拖;福克斯油耗高,刹车补油现象严重,厂家工程师在签订降级协议后悄然消失;起亚K2服务态度恶劣,3个月还没有办好车牌;在东风日产番禺广裕专营店购买轩逸,最后却货不对板等等。

《中国消费者报》报道称,4S店旧车当成新车卖给车主。消费者王先生花10.9万元买了一辆国产越野车,购买当天就发现右前大灯表面掉漆,并且还有块凹痕。一周后他发现车后门开启受阻,仔细查看后发现车后部有很细小的碎玻璃碴子,便怀疑车后门维修过,而且更换过玻璃。

贺俊律师对《中国企业报》记者介绍,目前有关汽车消费的投诉量非常大。不仅克莱斯勒,像日本、德国的一些汽车品牌也涉及产品质量问题和消费欺诈的问题。一些汽车外资企业和合资企业,应该对中国和国外使用同样标准,该召回的召回,该赔偿的赔偿,不能采取推诿、逃避的手段。国外对消费欺诈行为法律完善,均有严厉的惩罚性赔偿,而我国法律制度相对不健全。另外,我国消费者应该利用法律武器积极维护自己的权益。

有评论认为,比晚会曝光的质量问题更令人担忧的,是不法商家欺诈行为、诚信力和公信力的缺失。

目前,我国的汽车保有量已达2亿辆左右。然而,关于汽车产品的投诉也在不断上升。

根据中国消费者协会最新公布的数据,2011年,全国消协组织共受理汽车投诉16805件,同比增长了19.2%,投诉量再创新高。这当中一大投诉热点是一些品牌汽车在新车销售过程中,故意隐瞒汽车的真实情况,侵害消费者的合法权益。

以上海为例,上海市场关于汽车类消费投诉案例的数字逐年上升,因3000元节能惠民补贴、央视曝光轮胎工艺以及电视和网络购车引发的投诉成为2011年汽车主要投诉热点。此外,因企业不诚信而发生的欺诈投诉也屡屡发生。2011年,仅汽车投诉网收到的欺诈销售投诉案例就达1500多宗(含减配),能够得到成功维权的还不到200宗。

自汽车投诉网成立以来,关于欺诈销售的投诉有增无减,其中以旧充新、以次充好、虚假宣传、虚构配置、隐瞒销售等随着消费者维权意识提高成为投诉热点。

日前,广州市消费者委员会秘书长李永强表示,由于收费不透明、不公开,维修店和经销商存在侥幸心理,消费者的知情权严重受到侵害。维修店和汽车经销商应将项目、收费公开透明化,诚信服务,这样才能避免消费纠纷。

4S店配件隐秘利益链调查

■ 本报记者 陈青松

随着国内汽车保有量的增多,曾经代表着品质、诚信和优质服务的汽车4S店却越来越遭到车主的诟病。

《中国企业报》记者经调查了解,发现有关汽车4S店的投诉主要集中在以次充好、价格虚高、小病大修、偷换零件、过度维修等等。部分4S店潜规则肆意横行,陷阱颇多。

一度被车主信赖有加的4S店,正陷入严重的信任危机。

4S店让人“很受伤”

在汽车投诉网上,《中国企业报》记者见到多起投诉4S店的投诉报告。在投诉编号为QT33361的投诉中,洪先生投诉一汽丰田·花冠EX。洪先生称,一汽丰田莆田德盛兴4S店售后以次充好,欺骗客户;施工粗暴损坏车辆,态度恶劣。

洪先生于2011年9月中旬在4S店莆田德盛兴丰田店购得一辆花冠EX,装潢已包在车价里,其中所选配件已明确约定生产厂家及质量。但第二天其去德盛兴售后部门装潢,却发现以下几件事:1、汽车香水用强力双面胶粘在中控板上,而不是用防漏贴,导致中控台漆面损伤;2、购车合同约定原厂脚垫,售后却给了一种又小又软软巴巴的半透明脚垫,根本就不能用,洪先生与4S店负责人理论时,对方却态度恶劣,洪先生感觉很气愤。

在另一起投诉编号为QT9508的投诉中,投诉人李先生称,东风日产惠州永惠4S店以次充好加装配件。李先生于2010年8月3日在惠州永惠4S店买的天籁公爵,该车存在以次充好的欺诈行为,要求加装的原厂防眩目倒车雷达,被换成了没防眩目功能的,要求加装的原厂迎宾踏板被换成副厂的,后来被发现后,在其强烈要求下才不情愿装回车主要的东西。

根据国家相关权威部门调查,零配件以次充好”、夸大故障乱收费”、维修技术水平低”等一直是汽修业投诉的焦点问题。

记者了解到,汽车4S店修理中,配件以次充好、价格高昂、小病大修、以换代修等现象已经成为4S店的一种潜规则。

采访中,一位不愿透露姓名的汽修厂负责人告诉《中国企业报》记者,他原来是一家4S店的修理工,干了几年后自己开了一家有资质的修理厂。

这位负责人介绍说,许多4S店并不规范,较为常见的是维修价格贵得离谱,且收费透明度不够。部分4S店的车内用品与一般汽车零部件销售店其实区别不大,有的直接从汽车销售公司购买。而汽车配件一旦进入4S店,就会身价倍增。同样是正厂配件,4S店与往往经手价高出很多,有的配件价格甚至比外面修理厂高三四倍,其中利润可见一斑。比如给同一辆车检修线路,普通的维修厂也就是100元左右,4S店却要价四五百元,且大部分4S店还会收取数百元机油材料费差价。”

除价格虚高外,4S店最常用的招数也是车主反映最为激烈的是以次充好,以副厂配件冒充正厂配件,从中赚取巨大差价。

据悉,副厂件”的生产企业也必须是正规厂家,能够对自己产品的质量负责,国家也允许使用副厂件”。关键是副厂件中充斥着大量假冒伪劣产品,给车主带来极大的安全隐患。

采访中记者发现,以换代修”也损害了车主的利益。对于一些小故障,为牟取暴利部分4S店通常夸大问题,让不了解汽车的车主担惊受怕,只好接受以换代修”的事实。

除在价格和更换零配件上做文章外,有的4S店为了牟利接回”回头客”,竟然放任维修人员故意制造故障,使出一些”黑招”,如往刹车油里加酒精,造成变速箱齿轮受损严重,更有甚者故意往润滑油里放糖,造成”烧缸”。种种损招让车主防不胜防。法律人士称,如果因此发生严重交通事故,相关人员将承担刑事责任。

消费维权建议

上述不愿透露姓名的汽修厂维修人员对《中国企业报》记者表示,无论是国内国外的汽车,高中低档汽车品牌相当之全,且每一部汽车配件成千上万,即使是专业人士也不能全部了解所有配件。

由于以次充好,以副厂件当原厂件现象最为普遍,因此在更换配件时,



以次充好、价格虚高、小病大修、偷换零件、过度维修等各种问题,让一度被车主信赖有加的4S店,正陷入严重的信任危机。 CFP供图

车主一定要4S店在关键部位使用原厂配件。原厂配件都会有商标,在汽车维修前,要小心谨慎查看所更换的零部件是否是原厂产品,而且完工后一定要在凭证上注明使用的是什么配件。

这位负责人说,另外,在维修前,车主一定要与4S店签订汽车《维修合同》,维修后一定要索要汽修行业统一正规发票,并要求附上结算清单,索取零部件合格证等相关证件,一旦发生纠纷,这些都是维权的依据,而且可以以备下次维修参考之用。”

另据业内人士称,去4S店进行汽车维修、保养时,一定要讲明维修、保养的项目,还要扛住工作人员的推荐诱惑,不该换的坚决不换。如果维修费用很高,一定要谨慎决定,最好咨询专业人士,询问故障现象与工作人员的诊断结果是否符合,其维修项目和维修费用是否合理。

乱象背后的原因

4S店的主要优势表现为信誉度高、具有品牌和专业技术优势以及售后保障力度强,因此赢得众多汽车消费者的青睐。

然而,4S店在中国的发展历史不过十来年,随着汽车市场的迅猛发展,4S店在国内飞速发展,数量剧增,目前全国有六七千家,且每年以1.5%的数量递增,出现了过热的势头。其中仅北京、上

海、广州、深圳等一线城市,每座城市的4S店都达到三四百家。此外,境外资本也大量进军国内汽车售后服务领域。

在激烈的竞争中,出现互相挖墙脚、人才流动过于频繁,团队不稳定性等现象。国内汽车后市场整体一度比较混乱,车主与商家之间极端维权事件时有发生。许多地方甚至出现“一流设施、二流销售、三流服务”的状况,4S店弊端也日趋明显。

面对车价利润不断下降的窘境,汽车后市场成为4S店主要的盈利渠道,要收回投资成本,在维修上动脑筋似乎顺理成章。

多方因素下,直接造成4S店在维修上的扭曲,而在配件以次充好、价格高昂,以换代修的潜规则背后,则是4S店维修部门收入与维修费用挂钩,配件维修、更换的金额越大,提成自然就越高。另外,很多4S店都有维修配额,在任务压力面前,一些维修人员就会想方设法将费用直接转嫁到客户身上。

资料显示,汽车售后服务市场是汽车产业链中最稳定的利润来源,可占利润总额的50%左右。

专家称,4S店具有诸多优势,在国外已被证明是一种比较成熟的商业模式。由于进入我国时间不长,出现”硬硬件、轻软件”和损害车主利益的现象。国家相关部门应该积极治理,及时整顿和引导,规范这个行业健康有序地发展。