

租車遇糾紛 一鍵可投訴

發佈日期：2017 年 4 月 6 日 來源：廣東省消費者委員會

踏青出遊廣州市民喜歡租車去哪兒玩？租車價格漲了嗎？廣州市汽車租賃行業協會對超過 100 家汽車租賃企業清明假期租車情況匯總顯示，假期 3 天中高檔車型租車使用率超過了九成，價格比平時略高；“共用汽車”和“分時租賃”首次成為市民租車時提到的“高頻詞”；此外，協會還透露，租車遇到糾紛可以撥打電話“一鍵投訴”。

“在剛剛過去的清明假期，9 成中高檔汽車租賃車型被使用，價格比平時上漲一到五成。”廣州市汽車租賃行業協會會長黃小瑋介紹，廣州市民租車出行的目的地多為廣州周邊城市，佛山、清遠、深圳、肇慶等城市的旅遊區排名較靠前。

黃小瑋透露，租賃汽車行業正進入高速發展期，“一方面公車改革後，租賃業務上漲了 30%；另一方面，資料顯示有兩億名‘有證沒車’的機動車駕照持有人。”

值得注意的是，今年租車行業裡殺出了“黑馬”，即“共用汽車”和“分時租賃”，這兩個詞首次成為市民租車時提到的“高頻詞”並出現在協會監測資料中。

據介紹，“共用汽車”類似於在租車行裡短時間包車，它手續簡便，打個電話或在網上就可以預約訂車；“分時租賃”是以小時或天計算提供汽車的隨取即用租賃服務。

市汽車租賃行業協會的清明假期用車資料顯示，年輕人更喜歡以這種新穎環保的方式代替傳統租車。黃小瑋表示，這兩個都是很好的發展趨勢，不過受到停車位不足、盈利模式不明等限制，目前發展前景仍未明朗，傳統汽車租賃企業仍處於觀望狀態。

趁著好天氣全家租車出行，卻遇到消費糾紛，該找誰？昨日，廣州市汽車租賃行業協會表示，目前全市有數百家汽車租賃和相關企業成為其會員，協會將為市民提供快捷的投訴維權管道，在哪家租車公司消費遇到糾紛，可撥打協會電話“一鍵投訴”，並可追溯快速理賠。

記者留意到，廣州市汽車租賃行業協會在章程中明確該協會的職能包括：制定行業內爭議處理的規則和程式，對會員之間、會員與非會員之間或會員與承租方就行業經營活動產生的爭議事項進行協調；採取多重形式為汽車租賃企業培訓各種專業人員，提高汽車租賃行業員工隊伍的整體素質等。