



► 聚焦 3·15



《消费者权益保护法》和《汽车三包》成为近年车主维权的法律利器。然而,因汽车制造和生产的复杂性,不少车主在维权过程中却苦于无法“自证”导致索赔无门。3月初,有广州车主求助记者:车商将事故车当新车卖,他花了数万元做了第三方检测报告证明车辆问题并要求退车,法院却仍以证据不足对车商“轻判”。他很苦恼:到底怎么样才能证明我的车真的有问题,维护自己的真正权益呢?记者留意到,当前汽车市场车主维权纠纷不断,权威第三方的缺失让不少车主深陷维权沼泽。今年的“3·15”前夕,与大家共同关注车主维权之路缘何“卡壳”

案例

车商将翻新车当新车卖 车主维权却难退车?

在广州做服装生意的朱先生,2017年6月花费近一百万元在惠通陆华4S店买了辆路虎发现5。随后为爱车装脚垫时发现车身多处有掉漆、刷蹭等痕迹,怀疑自己买到了一辆“翻新”车。他随即向4S店提出质疑,对方却打太极推卸责任。朱先生查阅了相关法规和维权案例后,找了一家第三方汽车检测鉴定机构,花4万元为车辆做了检测。第三方机构对这辆路虎车全面检测的结果让朱先生心惊——该4S店交付他的路虎发现5“新车”居然有25处拆装痕迹和故障!也就是说在交车前,这辆“新车”已被拆开修复过。朱先生认为4S店在交车前存在欺骗行为,就以其将翻新车或事故车当新车卖给他为由,将4S店告上法院,要求退车和给予相关赔偿。面对鉴定报告,该4S店承认该车辆交付前被拆修过,但却以“车辆的正常升级,数据忘记上传系统”等理由推脱责任。历经半年多的维权后,海珠区人民法院3月7日的初审判定:4S店隐瞒车辆修复状况,损害了车主知情权,应判罚30万元;但以证据不足等理由驳回朱先生要求退车、退一赔三等要求。初审结果让朱先生非常不满意,他表示按照《消费者权益保护法》第55条等条例,车商存在欺诈行为,至少应该要求退车和给予相关赔偿。

谁来证明我的车有问题? 车主维权『卡壳』

聚焦

车主如何找证据 成维权焦点

在记者的采访时朱先生显得很苦恼:该如何才能有效证明车辆在交车前就存在问题呢?当初他所提交的第三方检测报告虽然让4S店承认了车辆被修复过,却不承认车辆故障。法院也判定报告“为商业机构鉴定,非司法鉴定,不具备法律效力”。他曾向法院建议,让法院推举一家司法鉴定机构对车辆进行检测,法院却表示没有的推荐。“车子明明被拆修过,但拆修理由却是车商说了算?”对于车商这种既当裁判员又做选手的行为,朱先生很无奈。

记者留意到,近期闹得沸沸扬扬的东风本田“机油无故增多”的大批车主或能算是一个维权幸运案例,国家质检总局“站出来”为这些车主撑腰,厂家不得不低头认错,赔偿召回。然而有更多的车主却在为维护权益“单打独斗”。记者从省、市消委、汽车流通协会等部门获悉,当前不少车主大多是找维修厂或私人师傅对车况进行检测,在诉讼时,这种检测报告往往不被法院认可。如朱先生这般找了有资质的第三方机构已是“做足功课”。利用第三方检测机构的报告作为证据也有不少维权成功的案例,如重庆法拉利车主陈小姐,去年就顺利退车并获得车商赔偿。

但记者留意到,汽车“三包”政策实施近四年,理应作为消费者维权“利器”的权威“第三方检测机构”一直被业内所呼吁,如今也有数家符合资质的第三方检测机构出现,但整个行业发展却仍不成熟,难以构建起权威体系。

专家意见

市场急需权威检测体系

中国汽车技术研究中心主任赵航告诉记者,近年我国汽车保有量快速攀升,由产品质量引发的纠纷与诉讼案件呈逐年递增的态势,“当前鉴定标准法规缺失、技术方法不完善,机构水平参差不齐,才造成消费者在遇到新车质量问题时解决困难。”

中国质检总局下属机构中国质检协会秘书长柯振权也表示,我国的第三方检测机构起步得很晚,相关的法律法规并不完善,检测机构也是参差不齐。对于不少“第三方”的报告,厂家或经销商对其所运用的检测方法和结果不承认。业内人士呼吁,要落实“三包”法律中的规定,让车主维权之路顺畅,首先要做的是尽快健全第三方检测机构体系。

调查

第三方检测机构体系待完善

对于车主维权,中国汽车流通协会专家建议,车主在新车购买后发现问题或对二手车车况车源质疑,目前最理想的做法还是先找符合资质的权威第三方检测机构出具报告,报告是打官司时的证据之一。

记者调查中发现,当前市场上的第三方车辆检测机构资质参差不齐,车主难以获得有权威性的车辆问题检测报告。记者通过省、市消委等部门获得了广州市内检测站和几家获司法部授权的机动车第三方鉴定评估机构的名单,但当记者逐一致电这些机动车检测和鉴定评估机构时却发现,这些被官方认可的机构却极少开展“对外”业务。“我们是司法部授权的,受保险公司或法院等单位委托做鉴定报告,主要面对客户并不是一般车主。”其中一家机构的工作人员如是告诉记者。这或许就是当前市场的尴尬现状,具备司法鉴定效力的第三方检测机构缺乏对私人市场开展业务的兴趣,让不少车主转而依赖商业化运营的第三方检测机构。

记者调查发现,当前第三方汽车鉴定评估机构做车辆质量鉴定成本非常高,少则2万、3万,多则5万-8万元不等。过高的成本负担也让不少车主望而却步。

记者观察

维权成本高,车主不了了之

即便面对消费者的证据,为何车商都不愿意退换车辆呢?除了利益和成本问题外,还因为当前消费者维权成本太高,容易妥协。虽然《消费者权益保障法》和“汽车三包”政策已经很全面地保护了消费者的利益,但在维权期间,消费者要承担高昂的诉讼成本、取证成本,花费大量的时间,还要忍受没有代步工具的困扰,有的车主在与车商的协商过程中就放弃维权了。而对于厂商和经销商来说,应对车主维权的方法相对“轻松”,只需要等待法院判决即可。因为有时候车商对车主说一句“支持走法律程序”就能“劝退”不少维权车主。

相关链接

法规科普

《消费者权益保护法》对“退一赔三”的规定,第五十五条: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。

《汽车三包》规定的可退换车有效期是2年或5万公里内(以先到为准),在有效期内,四种情况车主有权直接申请换车或退车。1.车辆存在严重安全性故障累计2次修理还没能解决的;2.发动机、变速器累计更换2次仍不能正常使用的;3.转向系统失效、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身等因质量问题累计更换2次仍不能正常使用的;4.因质量问题修理时间累计超35日,或因同一问题累计修理超过5次的可以申请退车。(邓莉)

温馨提示

交车前先看记录,保留证据

用户在提新车之前,可以要求经销商调取所交车辆此前在保养维修系统里的记录,先留一手证据,事后如发生问题也让经销商无言以对。一旦车辆发现问题,想找第三方检测机构做鉴定的话,费用实属不菲。当然,如果这份检测报告能帮助车主与车商打赢了官司的话,这笔检测费用是可以判定由被告方来负责。记者建议,由于第三方检测机构的鉴定成本较高,车主最好先咨询清楚,评估获胜指数,再决定是否值得做鉴定,不至于“赔了夫人又折兵”。

