

买车前,不妨了解一下这些信息

省消协发布2013年家用汽车消费投诉典型案例 多亏汽车三包规定实施 “装嫩车”“修复车”都退掉了



漫画 俞晓翔

买了新车却发现这车已经有了保养记录,市民怀疑自己买到了二手车;新车用了五个月后发现车的局部有瑕疵,而且曾经修复过,市民要求退车……昨天,江苏省消协公布了2013年家用汽车消费投诉的几大典型案例,其中有不少是汽车三包规定执行以后,消费者利用新规维权成功的案例。曾经修理过的“修复车”和修改了出厂日期的“装嫩车”,最终都成功退车。
通讯员 袁传敏
现代快报记者 朱蓓

消费者退了“修复车”

去年10月1日,汽车三包规定正式实施。10月8日,陈先生向张家港消保委投诉。他买了一辆车,使用近五个月却发现车辆的局部有瑕疵,而且曾经修复过。
鉴定结果显示,这辆车的左后门框及左侧中柱都曾经做过轻微的钣金修复和漆面修复,左后车窗玻璃也并非原车配置。之后,消保委工作人员和消费者一起找到了商家。4S店负责人认可车辆存在瑕疵,但由于车辆已经正常行驶近五个月,双方对瑕疵造成的原因意见不一。

经营者认为,陈先生提车时验过车,已经亲笔签字,说明该车当时并无相关瑕疵。但陈先生认为自己正常行驶并无碰撞更无修复,车辆肯定是在提车之前就存在质量瑕疵,验车时没下雨,自己没看清。
经过消保委工作人员的协调和分析,推断有可能是车辆出厂后在运输途中出现的问题。但因时间较长,又缺乏相关依据,一时无法断定。依据汽车三包规定,4S店最终愿意给消费者退车,并承担退车折旧费、牌照过户费用,而陈先生承担车辆购置税、部分保险费用。

消费者退了“装嫩车”

去年12月19日,张先生向宿迁市宿城区消协投诉,称他在当地大智比亚迪4S店购买比亚迪F3轿车,结果买到了一辆“装嫩车”。张先生在签订书面合同后,向商家提出要购买2013年下半年出厂的车。当时,销售员口头同意了。
等待十多天后,张先生到4S店提取了一辆标有出厂日期为2013年6月的车辆,并上牌。但没过多久,有懂行的人告诉张先生,这辆车的出厂日期实际上是2011年2月。于是,张先生向4S店提出要退车,却遭到了拒绝。
4S店方认为,“库存车也是新车,而且书面合同未注明车辆必须为2013年下半年出厂车。与消费者另外达成协议并私自更换生产日期标贴,都是销售员个人行为,这名员工已被开除。”经过消协协调,4S店退给张先生现金5.9万元,其中包括车款、购置税、保险费和上牌费。
消协工作人员表示,销售人员的职务行为代表的是公司,因此应由4S店承担责任。根据汽车三包规定,家用汽车产品更换或者退货的,发生的税费按照国家有关规定执行。因此,车辆被退回,虽然由消费者申请退税,但4S店应承担赔偿。

卖出去的车出现质量问题 半年内商家须“自证清白”



昨天,南京仲裁委汽车消费争议仲裁中心副主任任克非、秦淮区人民法院法官陈歆、省消协汽车专家邱平做客现代快报3·15维权访谈热线,教消费者在遭遇汽车消费纠纷时如何维权。
实习生 薛涵 现代快报记者 王瑞 朱蓓

提车时,销售商加价怎么办?

市民刘先生来电反映,他去年12月购买了一辆车,商家发短信给他,称随时可以提车。但今年1月份他去提车时,商家却表示,想要提车,再付3000元。
对此,陈歆法官表示,如果消费者已经与商家签订了购销合同,并约定了车辆的价格以及交车期限,等到消费者去提车时,商家再提出加价,这就属于违约行为。
遇到这种情况,消费者可以先到消协投诉维权,如果问题仍然解决不了,可以到法院起诉。

多长时间内,商家须自证清白?

消费者发现车辆有质量问题后,一般是先跟销售商协商,无果后再到消协部门投诉,如果还是解决不了,就只能起诉到法院。可由于举证难,不少消费者都头疼不已。
任克非表示,“新‘消法’中的举证责任倒置,将消费者‘拿证据维权’转换为经营者‘自证清白’,一定程度上解决了举证难问题。”任克非提醒消费者,该规则仅限于购买或者接受服务之日起6个月内,超过6个月,仍然按照谁主张谁举证的规则。

访谈预告

今日主题:消费中遇到的价格问题
访谈时间:上午9:30-10:30
专家介绍:
龚平 南京市物价局检查分局副局长

参与方式



1. 快报3·15访谈期间可拨打热线电话:84700315。
2. 加标签#现代快报一起3·15#, @现代快报新浪微博,或者发微信给现代快报的官方微信,可与现场专家互动。
3. 如果您在生活中遇到消费问题,需要维权的,请拨打现代快报24小时读者服务热线96060。
4. 扫描左边的二维码关注现代快报官方微信。

相关案例

花38万买的进口车 开了一年多出故障 发现同款车曾被召回,车主告4S店欺诈

花了38万买的进口车,开了不到一年半,竟然在沪宁高速公路上出现故障,车主赵先生到消协投诉维权。经拆解发现,车辆部分油管外露,没有加装耐热护套。令他吃惊的是,此前制造商曾经召回部分同款车辆,而召回的原因,同样是油管存在安全隐患。怀疑自己买的是缺陷车,赵先生将4S店告到了秦淮区人民法院。
通讯员 秦研 现代快报记者 王瑞

38万买回一辆缺陷车?

2010年1月,市民赵先生驾车在沪宁高速上正常行驶,车子突然出现故障,幸好他反应及时,避免了事故的发生。这辆进口车花了38万买的,还不到一年半,怎么突然出现故障了呢?赵先生不淡定了,投诉到消协。
经检查,该车的部分油管外露,且没有加装耐热护套。此外,赵先生还得知,该车的制造商曾在中国召回了2005年至2006年期间生产的部分同款车辆。召回的原因是油管材料可能出现龟裂、漏油,极度状态下会有火焰出现,存在一定的安全隐患。尽管赵先生的车并不在召回范围内,但该车油管使用的也是相同的材料,且没有加装护套。

车主将4S店告上法庭

赵先生将4S店告上法院,认为4S店没有尽到召回义务,要求4S店双倍赔偿购车款,并承担车辆购置税3000余元。

4S店解释称,赵先生所购车辆出现的故障,与油管材料并没有直接关系,油管也没有发生漏油的情况。虽然此前制造商召回了部分同款车辆,但赵先生的车并不在召回范围。

此外,根据我国相关规定,缺陷汽车召回分为制造商或进口商主动召回和主管部门指令召回。4S店作为经销商,只承担协助召回的义务,赵先生的车并不在召回范围,4S店就不可能履行所谓的协助召回义务。

证据不足,法院驳回诉讼请求

不久前,法院审理认为,现有证据不能证明赵先生所购车辆的油管材料一定存在缺陷,该材料也没有被禁止使用。因此,4S店并没有隐瞒汽车缺陷,不存在欺诈行为。此外,即使赵先生的车真的存在缺陷,也应由制造商或者进口商来召回,而非4S店。最终,法院判决驳回赵先生的诉讼请求。



3·15,来给爱车免费体检

快报讯(通讯员 蔡楠心 记者 毛丽萍)3月15日(周六)上午10:00到12:00,南京市汽车维修行业管理处将在河西万达广场开展“阳光汽修”活动,可以为你的爱车免费体检。

市工商局 商品质量十大典型案例

1. 南京聚亚汽车销售服务有限公司库存待售的起亚K5-CE46B3C-H型GPS导航仪被判定为不合格商品。
 2. 佛山市顺德区乐华陶瓷洁具有限公司生产的两款智能便盖(型号规格AK1000-A和型号规格AK1001)被检出不合格。
 3. 南京市六合区竹镇加油站销售的97号(IV)车用汽油因终馏点项目被判定为不合格产品。
 4. 南京安能杰电力实业有限公司物资分公司仓库内的交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆不合格。
 5. 南京婴佳贝母婴用品有限公司销售的“小点”牌圆点夹、单条夹裤、熊宝宝背带棉裤等不合格。
 6. 规格型号为UA40EH5080R的“SAMSUNG”牌LED液晶彩色电视机“谐波电流”指标不达标,被判定为不合格商品。
 7. “东方神”牌微电脑按摩椅可变电阻项目不符合国家标准,被判定为不合格商品。
 8. 南京华联商厦服饰有限责任公司桥北分公司销售的5批次皮鞋因产品标识、鞋底剥离强度等项目,被判定为不合格商品。
 9. 由“江苏贝斯特电器有限公司”生产的规格型号为TDR-15Z-35的“尼科尼亚”牌电动自行车最高时速、制动性能(干态)、整车质量(重量)等项目不达标。
 10. 沃尔玛华东百货有限公司南京新街口分店销售的“盈洁”品牌的两款纸杯杯身挺度这项指标低于国家标准,被判定为不合格商品。
- 通讯员 江晓峻 李静 孟洁
现代快报记者 朱蓓

省工商局 产品质量“黑榜”

昨天,记者从江苏省工商局了解到,去年江苏流通领域的商品质量抽检中,有12种商品质量不理想,上了“黑榜”。
“黑榜”产品分别是:汽车线束(0%)、健身器材(27%)、皮衣(28.8%)、皮革制品(34.7%)、童装(35.2%)、节能灯(38%)、床上用品(43%)、服装(46%)、摩擦材料(47%)、珠宝(59.8%)、石油制品(61.3%)。此外,电动自行车的合格率虽然有78.4%,但不合格项目主要为车速指标不合格,直接影响到人身安全。
通讯员 谈玮 现代快报记者 朱蓓