

江苏宣判首例“整车更换”案
消费者换车诉求终获支持

汽车消费者维权 迈出一大步

2月15日,江苏省宜兴市人民法院对一起因汽车质量纠纷引发的汽车更换纠纷案公开开庭审理。法院最终依据合同法关于违约责任的规定,判决一汽大众4S店,为原告任先生更换汽车一辆。据悉,此案是江苏首例消费者通过司法途径获得“整车更换”的案件。



法院最终判决为车主更换车辆

判决之后,各媒体报道之声不断,来自中国之声《央广新闻》的报道,被告任先生2009年11月买了一辆迈腾新车,当年冬天,这辆车就出现两次启动无故熄火故障,销售公司进行了简单的故障排除。2011年3月,任先生的汽车再次无故熄火,销售公司认为,汽车熄火的原因在于变速箱。经过多次交涉,当年8月,销售公司更换了变速箱总成。2011年10月7日,任先生一家开车在高速路上时,车辆在减速后突然失

去动力,差点造成车祸。事后,经4S店检查,车辆发生故障的原因还是在变速箱上,并再次提出帮他更换变速箱总成。

在提车前,任先生被销售人员告知,车辆在更换完毕准备交付后的试车过程中,又出现了与高速路上同样的情况,必须第三次更换变速箱有关部件。任先生认为,新车两年换了3个变速箱,自己实在不敢开这辆车了。他以汽车存在重大质量问题为由,向经销商提出更换新车的要求,但

遭到了拒绝。其间,任先生还多次拨打厂家的服务热线,找过消费者协会维权,都没有结果。2011年11月15日,任先生向宜兴市法院正式提起诉讼,要求法院判决汽车经销商对问题车辆予以更换。

法院最终判决支持任先生更换车辆的诉求。由于争议车型已经停产,法院判决销售商为原告更换2011款1.8T新迈腾自动舒适型汽车一辆。同时判决原告在提取新车时,支付给销售商差价9958元,并自行依法交纳各项税费。

汽车消费维权路漫漫

“买车容易修车烦,换车犹如上青天。”多年来,由于相关立法一直未到位,消费者遇到“问题车”或者在修车过程中遇到一系列的问题也往往只能自认倒霉。

汽车作为一个特殊产品,其技术复杂、制造成本高、价值链长,使得汽车产品实施“三包”面临着举证难、鉴定难、索赔难等诸多问题。当前权威的第三方鉴定机构体系没有建立,难以对汽车产品质量问题和性能故障做出科学、准确、公正的鉴定。

作为一位开了十几辆汽车且换了几台车的资深车主,广州鹰之眼企业管理咨询有限公司总经理唐文礼告诉记者,自己目前驾驶一辆美系合资车,对江苏宣判案件的结果表示欣慰且受到鼓舞。作为消费者,自己是深受没有汽车“三包”之苦,目前的这种市场模式导致厂家处于强势地位,车主永远只能被动接受厂家的安排,那些爱提问题、喜欢凡事论理的车主被厂家冠以刁民而进入管理黑名单,听说每次保修或者出险维修时都会被“特别照顾”。不仅如此,买了车之后,各种小毛病肯定是不间断地出

现,4S店总有理由让你承担责任,而他们呢,永远都不会有错。最关键的是,那么多的部件,谁也不知道它的寿命期限是如何规定的,在什么故障情况下,我们消费者埋单,什么情况下厂家埋单。

也有消费者表示,人无完人,车也是一样,即便制造工艺多么先进,也避免不了出现次品,何况由上万个零部件构成的汽车每天都在公路上奔跑,谁敢保证不出问题?在没有健全维权法规的前提下,消费者都是弱势群体。能否如愿买到一款放心车,全凭运气。消费十几万元、几十万元,也许买了一个“包袱”,想把这个“包袱”卸下来,要看厂商的觉悟。

一项投诉处理统计显示,80%的消费者认为自己投诉的问题必须用维修或更换解决,20%的消费者要求召回;汽车质量问题仍占投诉的绝大部分,其中又以投诉变速器、发动机、车身附件、转向系统、离合器、避震系统等居多;投诉4S店服务态度不好的也高达30%,说明目前4S店的服务状况仍不能令消费者满意,其中,特别是对高档车4S店的投诉数量有上升的趋势。

江苏判决具有示范意义

广东合众拓展律师事务所律师范国荣向记者表示,对江苏法庭的判决自己持赞同态度,这种判决能引导汽车企业在质量管理方面更下工夫,最终提升汽车产业的发展。汽车也是产品,应该遵守《产品质量法》第四十条的规定,实行“三包”。汽车是与人身安全关系最为密切的产品之一,其缺陷相对其他产品而言只会对人身、财产安全造成更为严重的损害,故对其质量要求理应更为严格,更应实行“三包”。

《汽车经济》执行主编张思远告诉记者,可能很多中国人还是有

这样一种习惯,就是息事宁人,大事化小,小事化了,再加上任何人提到上法院,打官司,大家都会觉得头疼,都会有一点含糊,很多人选择算了,修修得了。但从此案的审理过程来看,只用了3个多月时间,并且法院做出了换车的判决,可以说为消费者讨回了公道。它最重要的现实意义是在释放一种信号,对于消费者权益的保护,司法的力度在加强。据悉,最近高法已向各法院下发一个通知,主旨精神就是在涉及民生的一些消费领域的案件当中,加大对消费者的保护力度,依照消费者权益保护法以及侵

权责任法对消费者进行保护。这起案例尤其体现了司法对民生领域的一种保护,是汽车消费者维权迈出的一大步。

针对此事,作为卖车十几年的资深汽车销售人——广本喜龙店总经理曾国雄告诉记者,从消费者角度来说,厂家应该负起这个责任,经销商不生产汽车,不能全部承担这个责任,但也应尽自己所能去协调解决。虽然现在没有汽车方面的“三包”政策,但故障长期解决不了,导致汽车无法正常使用,应该给予换车。该判决还是有参考意义和示范意义的。

汽车“三包”出台是必须的

据悉,2011年,中国汽车消费纠纷同比增长超过了30%,但国家从2004年开始就酝酿出台汽车“三包”规定,历经9稿至今未能顺利出台。

2012年1月10日,国家质检总局再次对意见稿进行第二次公开征求意见。其中显示,修改稿不但将整车“三包”期限从两年4万公里延长到了两年5万公里,同时将退货期限从30天延长到了60天。除了引入第三方鉴定,意见还规定,如出现争议问题还可由国家质检总局组织建立专家库进行处理。种种迹象表明,众所期待的汽车“三包”规定出台有望。

奇瑞汽车网络营销科负责人张朝俊告诉记者,汽车“三包”是个趋势,

但是以后出台的“三包”会在实施细则方面遇到一些障碍,比如,如果退车,那么购置税和汽车保险如何处置等一系列问题都会阻碍“三包”政策的顺利实施。当然,江苏这个判决在法律当中是较难找到明确条文规定的依据,这个判决也应该是从保障弱势消费者利益的角度去宣判的。

但如果“三包”法规出台,从长期来说,对消费者、对厂家都是好事,因为厂家会从法律程序上规范自己的流程,注重汽车产品的质量和品质的提升。同时对于加强售后的责任心和提高技术技能都有好处。但是从短期来看,会对合资与自主在内的几乎所有汽车厂家都会形成巨大的压力,因为,

制造初始端相对较好控制,但是维修保养方面就很难把控,因为国内的售后服务水平因为地域的差别而参差不齐,比如同一个品牌的维修售后水平,边远地区的和广州的就肯定不一样,因此一刀切的“三包”政策在短期内会对汽车厂和经销商都造成相对大的压力。

《汽车经济》执行主编张思远表示,敦促“三包”法规及早出台,实际上是替法院做了一件事情,让很多案件能够更快地得以解决,消费者权益更快地得以保护。对于厂商来讲,也是对技术进步的一种倒逼,是对品质质量提升的一种促进。不管怎样,汽车“三包”出台都是必须的。

(贵远)

