

# 举证困难法规缺失

# 汽车消费维权遭遇难题

汽车市场一直是消费者关注的重点行业之一,2009年,长春市消协受理汽车类投诉136件。其中,汽车投诉81件,摩托车投诉55件,比前一年增长了3.4%。消协负责人分析认为,汽车投诉上升,一方面是由于汽车消费量增长,有关汽车方面的投诉自然会增加;另一方面,也说明消费者的维权意识有了显著增强。不过,分析所有的投诉后,消协发现,举证难度大、索赔额度高、企业重利益、法规有缺失仍旧是消费过程中难以回避的弊病。

## 问题一:举证难成维权瓶颈

案例:2009年3月3日,消协接到消费者张先生投诉,称2008年8月1日,在吉林省一家汽车销售服务有限公司购买了一辆轿车,在使用过程中,于2009年2月28日发现座椅破裂,并且不是真皮座椅,在更换使用几个月后,相继出现座椅破裂的现象。因消费者无法确定商家出售的到底是不是真皮座椅,商家不予更换。

高、难度大,消费者难于踏进这个大门,只能是任由商家说了算。为此,消协认为,大部分消费者是首次购车,只会开车不懂车,缺乏有关汽车使用、维修、保养知识,当车辆出现质量问题时,由于消费者同企业技术信息、专业知识的不对称,这样经营者占有明显优势,在出现汽车消费纠纷和查不清原因的质量问题时,经营者就主动承担应尽的检测责任及提供产品无质量问题的依据,这才是对消费者的真正服务和保护。

## 问题二:利益让企业诚信缺失

案例:2009年5月12日,消协受理了消费者蔡先生的投诉,蔡先生于2009年4月12日在长春市一家汽车销售服务有限公司购买了一辆小客车。该车在使用一个月后,蔡先生发现四个轮胎存在凹凸不平的问题,经与该汽车销售公司协商,在售后更换了3个轮胎,但蔡先生当时发现更换后的轮胎还有问题,然而,厂家却不认为这是质量问题。

案例:钟萍介绍,在2009年的投诉中,由于企业缺乏应有的社会责任感导致的共性问题投诉也有所增加。分析其中的原因,首先是经营者处理问题不及时,而且习惯采取拖延的手段或是推诿将责任转移给汽车生产厂商,以此来逃避本该承担的责任。而消费者所能找到的厂商就是厂家所设的服务热线,由于有的服务热线或摆设,存在沟通难、观点不同等问题,使消费者失去了对该品牌的信任;其次是部分企业缺乏应有的企业社会责任,而对产品出现的质量问题常常以没有法律规定等借口推卸责任,导致消费者对企业的责任问题的投诉有所增加。

## 问题三:售后服务成纠纷重点

案例:2009年4月3日,一位消费者来到消协投诉称,2009年1月22日,在吉林省一家汽车销售服务有限公司购买了一辆轿车,该车在行驶1000多公里后,发现变速箱漏油。经与该公司协商,维修一次,但维修后仍然漏油,再次协商后,经销商只同意给予拆箱维修。消费者要求退车。

消协点评:长春市消协认为,部分企业只注重了自身利益最大化,而忽视了正确处理消费者的利益和经营者与企业利益的关系。实际上企业更应该看到一个品牌车只有消费者认同才是企业产品品质在市场上的体现,所以只有企业不断地提高服务质量标准,维护消费者的利益,承担应尽的义务和责任,消费者才敢于去消费,企业的利益才能得到保障。

## 问题四:法规缺失让维权尴尬

案例:2009年4月7日,消协受理了消费者王先生的投诉,2008年12月4日,王先生在吉林省一家汽车销售服务有限公司购买了一辆轿车,在使用1个多月时发现,原厂的备用轮胎有伤痕,在公路上行驶车速达到每小时140公里时,底盘有异常响声。几次与该公司协商,但没有结果。消费者要求换车或退车,赔偿车辆维修费用。经调解,经销商赔偿消费者1.2万元人民币。

消协点评:由于国家汽车“三包”规定一直没有出台,使汽车质量纠纷缺少具体可操作的规定。在投诉和调查中,大多数汽车企业对产品自行服务承诺只能是包修,由此所产生的投诉也同时增加,但维权变得有些尴尬。为此,消协呼吁,尽快完善相关法规,而在法规完善之前,诚信是企业所必须遵守的道德底线。



## 解读 G3 造车密码

本报综合消息 正在召开的两会上,汽车产品质量和售后服务成为委员们讨论的热点话题。随着我国第一个汽车产业黄金十年的结束,中国进入汽车社会已是不争的事实。但是,汽车保有量的不断提高,也暴露出很多问题。对此,不同的汽车厂家都采取积极应对措施,从零部件供应到经销商选择,从生产线到消费终端。而比亚迪在产品质量控制上另辟蹊径,从垂直整合产业链入手,打造出全新的造车理念。

将制造做透 倾心五重奏 G3 关爱暖新春 比亚迪 G3 正是在垂直整合的造车理念下推出的首款中高端中级车,其品质不言而喻。正是凭借着良好的成本控制,比亚迪 G3 才具备同级别车难得一见的高科技装备,如智能管家系统、Keyless 无钥匙系统、行车电脑等高附加值产品。其他如方位指示倒车雷达、电子防盗系统也一应俱全。此外,G3 还配备了侧安全气囊和侧安全气囊,最大限度保证驾乘者的人身安全。

## 整合产业链 质量控制显优势

如何保证产品质量,最为关键就是对生产各环节实现严格的监督和控制,但是就汽车行业而言,事实上并非如此。上世纪90年代之后,世界主要汽车厂商如通用、福特等纷纷“去配套”化,转向“外包、专业化分工”横向发展的供应链模式。由于零部件供应完全实现外包,主机厂要做的只是组装和整合,所以在零部件的质量把控上避免出现“鞭长莫及”的尴尬。但比亚迪却反其道而行,发展起了一套独特的模式——垂直整合。

除了产品质量以外,消费者最关心的就是售后服务。其实服务包括售前、售中和售后三个部分,很多消费者认为商家的售前服务是非常好的,售中就变差,售后就变得极差,而恰恰大部分问题都出现在售后,因此这类问题投诉最多。

G3 上市以来,比亚迪持续提升产能,G3 订单量持续攀升。G3 所在 A3 销售网络已于今年3月2日至20日期间推出“倾心五重奏,关爱暖新春”春季关爱服务活动,全面吹响 G3 新年后第一声服务号角。本次比亚迪 A3 网服务活动有五大关爱:“赏心礼”真诚聆听顾客的心声,为顾客着想,因顾客需求而改变;“安心礼”为车主带来更安全可靠、更优越舒适的行车生活;“爱心礼”为顾客带来节后礼品,感恩顾客;“暖心礼”为顾客提供贴心的维修服务;“悦心礼”为顾客创意的生活提供一个展示的平台。

春暖大地 尊享惊喜 选购阁瑞斯智领V系列,即送万元贺礼+智能导航仪! 阁瑞斯 MPV 温馨拂面的,不六是春风,更有阁瑞斯智领V系列为您送来的惊喜好礼。选购阁瑞斯智领V系列,即送1万元现金优惠+4000元GPS导航仪。新春新起点,把握良机,奔向新里程!

2010款凯美瑞:“三大突破”奉献“开年盛宴” 本资讯 2010年3月1日,中高级车市迎来“开年盛宴”,广汽丰田2010款凯美瑞新车发布会在深圳隆重举行,携科技、豪华配置与性价比“三大突破”全面升级的2010款凯美瑞12款车型重磅登场。全球领先技术G-Book智能副驾首次装备中高级车,突破豪华车与中高级车之间的技术界限,树立了中高级车的先进技术标杆;智能钥匙及一键启动系统进入主销车型240C系列,突破原有的豪华配置区间,树立了中高级车的豪华配置标杆;经典版凯美瑞则直指中高级车市最敏感的价格神经,突破、拓宽已有的价格区间,树立了中高级车的全新性价比标杆。

海南日报报业集团 广告中心·汽车工作室 周刊服务热线:66810191 66810265

广汽中巴隆重登陆海南 超带、省油 考斯特外型 最新五十铃客车专用底盘技术 原装进口五十铃发动机 海南福德汽车集团 广汽汽车 电话: 88888113(海口) 88888133(三亚)

威麟V5七座商务MPV 1.9L六缸柴油 车展巨惠 10.98万元起 海南福德汽车集团·威麟汽车4S店

瑞麒 主流精品小车 提前释放 4.68万元起 电话: 66826650(海口) 88688758(三亚) www.richauto.com

海南区域订单数量突破258台 10.98万起 电话: 66826137(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.lubao.com

福特麦柯斯(S-MAX) “零”动空间 精彩生活! 海南福德汽车集团·福特4S店

蒙迪欧-致胜 半付半贷 轻松拥享蒙迪欧 电话: 66801132(海口) 88869089(三亚)

全新沃尔沃S80L加长版 为尊贵护驾 统一售价:39.8万元 海南福德汽车集团 沃尔沃4S店

全新沃尔沃XC90 独步世界的安全 让您无畏前行 电话: 66825999(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.hv-vo.com

1.6L黄金排量!省油,耐用,动力强! 现场提车 8.88万起 海南福德汽车集团三益4S店(南海大道113号,海口保税区斜对面) 电话: 66826137 24小时服务热线: 66811133 三亚: 88869089

双龙·享御 第三代柴油环保SUV的领航者 世界顶级SUV专家认证的 海南福德汽车集团 双龙汽车海南专营店

双龙·爱腾 第三代柴油环保SUV的领航者 世界顶级SUV专家认证的 电话: 66801530(海口) 88869088(三亚)

The Scirocco 尚酷 领先科技高性能双门轿跑车的领航者 源自德国品质 海南福德汽车集团 德国进口大众4S店

The New Beetle 新甲壳虫 经典传奇的神话 世界为之倾心 源自德国品质 电话: 66835118(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.hv-vo.com

Skoda 上海大众斯柯达汽车 Superb 昊锐 旗舰座驾 18.09万起 斯柯达3月巨献,车展优惠提前享 电话: 66815835(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.skoda.com

3周年 购车送购置税 现代豪华旗舰LUV 海南福德汽车城 进口现代/华泰现代4S店

圣达菲 节油·环保·高效·低噪音 0.2元每公里 电话: 66824116(海口) 88869089(三亚)

Brilliance Auto 一路有我 华晨汽车 丰田阁瑞斯MPV 第三代阁瑞斯 商务用车首选 电话: 66820895(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.brilliance-auto.com

中华骏捷FSV 大空间 低油耗 高安全 A级车价格 B级车配置 7.68万元起 电话: 66820895(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.hv-vo.com

Skoda 上海大众斯柯达汽车 Octavia 明锐 实力新风范 12.59万元起 斯柯达3月巨献,车展优惠提前享 电话: 66815835(海口) 88869089(三亚) 更多精彩请登陆 www.skoda.com