



质量合同售后服务等问题是汽车及零部件投诉重灾区

专家分析 汽车消费维权难在哪儿

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 陈祎琪

2020年汽车及零部件投诉量达34897件,同比增加1.64%,在具体商品投诉中排名第二,仅次于食品类投诉量。

这组数据源于中国消费者协会于今年2月3日发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》。这份报告显示,具体到汽车及零部件,问题最为集中的涉及质量、合同以及售后服务。

伴随着新能源汽车市场的不断壮大,加上特斯拉近期频频因为质量问题引发关注,新老新能源汽车投诉逐渐成为新型消费纠纷,汽车消费维权问题重新进入公众视野。

信息不对称举证难 受害车主反要担责

汽车驾驶过程中刹车失灵,发动机、变速器故障是消费者投诉的高频原因。

今年“3·15”晚会曝光了福特汽车变速箱的生锈内幕。维修人员称:“集雨板有一个洞,如果不堵的话,水会从这里往下滴,会滴在变速箱和发动机对接的地方。”

针对该设计缺陷,福特厂家早在2020年3月就有了解决方案,但仅发布了内部通告,未主动告知车主,甚至数次推卸责任,让车主自费维修。

王先生使用的福特翼搏,曾突然出现启动困难的情况,行驶过程中车身严重顿挫。4S店的维修人员声称质保期已过,要求他自己承担16000多元的维修费用。

无独有偶,陈先生开了6年的福特翼搏,在一次行驶时,变速箱出现异响,失去动力。由于4S店坚称该故障非质量问题,陈先生只好自费7200元维修变速箱。不料,时隔一年该故障再次出现。

为何汽车发生故障后的责任方常常是车主?

上海恒衍律师事务所律师蒋静分析称:“车主在签订协议时,不够重视协议条款;在驾车过程中发现问题,又缺乏证据保存意识,这些都会给汽车经销商推脱责任的机会。”

中国传媒大学文化管理管理学院法律系主任郑宁认为,还有一个主要原因是信息不对称,消费者没有能力掌握涉及汽车的技术信息,证明缺陷是汽车自身的故障,存在举证难的问题。

郑宁提醒道,我国有专门的第三方汽车检测鉴定评估认证机构,如北京中机车辆司法鉴定中心等,消费者可以通过这些独立的鉴定机构对汽车的产品质量问题和交通事故进行司法鉴定。

郑宁说,消费者若一开始能在充分了解协议内容的情况下签订购车协议,就会避免很多麻烦。毕竟购车协议既是消费者和经销商达成交易的书面证明,又是消费者后续维权的重要凭证。然而,在车辆的实际买卖过程中,由于协

议一般都是经销商提供的格式版本,大部分消费者往往不会仔细阅读协议条款。

“很多客户通常都是确认一下车辆信息,如汽车品牌、标识号码、发动机号码等汽车本身应有的要素及价款之后,便草草签字,而对于质量保修等方面的问题,更多是听销售方工作人员口头表述,容易忽略协议中对于此类条款的约定。”蒋静说。

郑宁称,民法典第四百九十六条规定,格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。“消费者在订立合同时应当仔细阅读合同条款,要求提供重要条款(比如以特殊字体、符号予以标识的条款)进行说明,尽可能地了解和理解合同条款的含义,再决定是否订立合同。”

极端维权频频上演 反映维权渠道不畅

2019年,西安奔驰车主维权事件在网络上闹得沸沸扬扬,车主坐在发动机盖上公开哭诉的视频被广泛传播。虽然网友褒贬不一,但当事人称这是由于半个月内在4S店多次协商未果,最后为了维护个人权益,被迫作出的选择。

近两年来,这种极端维权方式仍在各地不断上演。

郑宁认为,这反映了消费者维权渠道不顺畅的问题。“如果通过合法正当的手段,车

主的合理诉求就可以得到满足,那么他们就不会采取这种极端手段维权。不过,消费者维权也应该合法,如果以破坏财物、扰乱公共秩序等方式进行维权,可能会违反治安管理处罚法的规定,受到相应的行政处罚。”

在蒋静看来,极端维权在某种程度上暴露出当前汽车消费维权困难的现状。

据悉,英菲尼迪变速箱故障频发,500人的车友群中,竟有200多人的车辆出现各种问题。为了避免舆论危机进一步扩大,英菲尼迪通过4S店联系维权积极的车主,单独协商解决方案,例如增加延保期限,双方签署保密协议等。

根据协议规定,4S店将采取维修或更换返厂再制造的变速箱,而不再是更换全新的变速箱;乙方(车主)不能再通过任何方式(含媒体、自媒体、论坛及车展等)进行负面宣传或传播;协议生效后,双方之间就协议的争议事宜视为全部解决完毕。乙方(车主)自愿放弃对本次事件直接或间接导致的损失或损害。

然而,并不是每一位车主都能“享受”到这样的协议。据了解,英菲尼迪和车主签署的延保期限取决于车主维权的力度,从两年到20年不等。一位车主还对此进行了总结,“闹得凶就长一点,闹得少就短一点,不闹的就不延保”。

对此,郑宁称:“同等情况不同对待,不利于问题的系统性解决。应当发挥市场监管部门、消费者协会、法院等各方的作用,各司其

职,相互配合,加强监管,切实维护消费者的合法权益。”

蒋静也不建议消费者接受这种协商方式。“虽然短时间内看起来好像是弥补了个人的损失,但却是助纣为虐,会让恶性循环无限延续。”

中消协曾对此提出建议,汽车生产厂家要珍惜品牌形象,加强对汽车销售公司管理,切实提高产品质量,诚信对待消费者,杜绝以强凌弱、欺瞒诱导、违法收费。

加强事前风险预判 细心研读购车协议

对于维权现状,蒋静分析称,消费者目前的维权意识日趋增强,但系统的法律意识仍然比较淡薄,缺乏事前的风险预判意识。大部分消费者在签署协议时往往不会细心研究合同条款,大笔一挥,爽快成交,等到发现问题,向经销商多次反馈却不能得到解决时,才想到运用法律武器,去看合同,却发现了早已和商家签订的免责条款。无奈之下,要么忍气吞声,要么采用极端方式维权。

“因此,在签署购车协议前细心研读其内容尤为关键。除汽车本身应有的要素外,还要注意协议中的细节,如交车方式、地点、时间;其次必须明确违约责任,并约定解决方式,协议管辖;售后服务条款也要重点查看,明确经销商应承担的各种义务。”蒋静说,如果发现经销商排除自己的主要义务,加重买方义务的条款,要及时提出,与经销商工作人员沟通后,可将双方协商达成一致的意见,以补充协议的方式固定。

蒋静指出,一般情况下,为降低维权成本,消费者在发现问题时会先采用与经销商协商解决的方式,如果沟通不畅,消费者可以向汽车厂家投诉或请求消协帮助。在个人合法权益受到严重侵害却投诉无门的情况下,消费者可申请仲裁或向法院提起诉讼。不过,消费者虽然可以依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《缺陷汽车产品召回管理条例》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《汽车销售管理办法》等法律法规维护个人权益,但目前的法律制度仍然存在一些不足,需要立法部门不断完善以保护消费者合法权益。

在蒋静看来,消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督,保护消费者合法权益的社会团体,承担着大量的消费者维权工作,然而消协处理投诉的法律效力弱,组织人员少,基础设施不足等问题经常使各项工作陷于困境。另外,市场经营者利用信息的不对称性,让消费者的知情权难以得到保障,加上汽车行业垄断严重,导致消费者被侵权问题突出。

因此,蒋静提醒消费者:“要注意留存好定金、押金收据,购车、维修等凭证及汽车‘三包’凭证。在购车过程中,对商家有关退还购车定金、保险、押金等口头承诺要格外留心,必要时可进行录音。”

蒋静认为,合法有序的维权不仅需要消费者有所作为,更需要相关部门协同努力。首先,立法机关应进一步完善产品质量法、汽车“三包”等规定,强化对消费者的保护;其次,监管部门应规范汽车销售和售后服务,加大监督检查范围和力度,及时查处损害消费者权益的突出问题,不断提高行政执法效能;再次,经营者作为维护消费者权益的第一责任人,应正视消费者的合理诉求,切实履行法定义务和责任,妥善解决消费纠纷。

“交付产品6个月内发现瑕疵的,经营者还负有举证责任。拖延推诿不仅要受到法律严惩,更会失去消费者的信任。”蒋静说,“此外,汽车行业组织也应强化行业自律和内部约束,重视和听取消费者的意见,及时完善相关规则,加强服务监督、数据监控、风险管理,消除对消费者权利的不当限制,推动建立行业信用约束机制,将严重侵害消费者权益的经营者列入‘黑名单’,实现有效的行业治理。”

制图/高岳

奋斗百年路 启航新征程 · 法治经纬

□ 本报记者 赵丽

1937年全民抗日战争爆发后,原陕甘宁革命根据地改称陕甘宁边区。陕甘宁边区是中共中央所在地,是中国人民抗日战争的政治指导中心,是八路军、新四军及其他人民抗日武装的战略总后方。

“陕甘宁边区存在的13年中,在党的领导下积极开展法制建设工作。不仅在当时形成了一套较为完善的新民主主义法政体系,同时也为新中国成立后的民主法治建设提供了有益经验。”中国农业大学马克思主义学院硕士生导师赵卫涛说:“纵观陕甘宁边区法制建设的基本历程,人权、选举与廉政建设可以说是当时边区法制建设总体框架中的三大亮点。”

回顾百年党史,中国共产党领导下的这段法制建设历程,对于今天全面推进依法治国和建设社会主义法治国家而言,依然具有重要的借鉴和参考价值。

最大限度保障基本人权

在抗战开始后的13年中,陕甘宁边区政府先后制定、颁布并实施了多达千件以上的法律法规,内容涵盖宪法、刑事、经济、婚姻、诉讼、行政等多个类别。

据赵卫涛介绍,其中,以尊重和保障人权为中心的立法与司法实践是优先方向。例如,具有边区根本大法性质的《陕甘宁边区施政纲领》第六条明确规定:“保证一切抗日人民(地主、资本家、农民、工人等)的人权、政权、财权及言论、出版、集会、结社、信仰、居住、迁徙之自由。”

“次年,边区参议会又通过了《陕甘宁边区保障人权条例》。该条例第一次对人权的含义和范围作了明确规定,强调人权是指抗日人民以人身自由和平等的民主权利。在具体保障方面,该条例又从权利主体、执法主体、执法细则等多个方面作了详细规定。”赵卫涛举例说,例如,凡属抗日人民的合法财产,一律不得非法侵犯。司法或公安机关逮捕人犯时应有充分证据,并依法定手续执行。

接受犯人的检察或公安机关应于24小时内侦讯,司法机关受理刑民案件从传到之日起,30日内必须审结并不得随意没收、调换或损坏等。

此外,在具体的司法实践中,陕甘宁边区政府还注重坚持法律面前人人平等原则,通过严格执法,切实保障广大抗日人民各项基本权利落实到位。

在这方面,发生在延安的“黄克功案”可以说是其中的典型。1937年10月,黄克功因逼婚不成,怒而枪杀陕北公学女青年刘茜。案情曝光后一时轰动整个延安。

“当时党内一些干部以黄克功是‘老红军’‘老井冈’、资格老、功劳大为由,认为应当免罪。”赵卫涛说,然而边区高等法院坚持严格执法,最终判处黄克功死刑。尤其值得注意的是,在案件审理期间,毛泽东同志还专门致信主审法官雷经天,强调党员领导干部必须“执行比一般平民更加严格的纪律”。可见,在党的领导下,边区政府真正做到了严格执法,并且率先垂范,从而最大限度保障了广大人民的基本人权。

边区生活条件艰苦,老百姓文化水平普遍较低,边区司法工作具有浓厚的治理农村环境和服务战争的边区特色。

在这一时期,法官深入调查、就地办案、巡回审判、调判结合、重事实、讲证据等审判方式,在审判实践中逐渐形成。其中在当时兼任陇东分庭庭长的马锡五为典型代表,其审判方式被命名为“马锡五审判方式”。

马锡五审判华池县封芝琴婚姻一案,后因被《解放日报》广泛宣传,加上被改编为戏剧、影视等艺术作品《刘巧儿》而广为流传。边区审判事业离不开群众,雷经天巧断桐榆案等经典案例,都体现出拥有丰富的生活经验,熟悉洞察人性心理的智慧。

保障和落实人民选举权利

选举权和被选举权是公民最基本的、最重要的政治权利。

在当时的陕甘宁边区,选举也是边区法制建设中的头等大事。为了保障人民基本政治权利的落实,陕甘宁边区政府先后颁布实施了一系列关于选举的法律法规。

主要包括:《陕甘宁边区选举条例》《陕甘宁边区各级参议会选举条例》《陕甘宁边区各级参议会选举条例的解释及其实施》《陕甘宁边区各级参议会组织规程》等。此外,边区政府还通过《陕甘宁边区施政纲

陕甘宁边区政权建设的红色法治基因

人权选举 廉政建设

《各级参议会组织条例》以及其他相关法规、指示和决定等,对人民选举权利的落实加以监督和保障。

“其中,为确保各进步阶层和最广大人民充分享有选举权,中共中央专门制定了‘三三制’的基本原则。根据这一原则,在边区各政权机关中,共产党员、非党左派进步分子和中间派各占三分之一,从而在基本制度层面保证了非党人士能够最大限度参与边区各项工作,享有基本的政治经济权利。”赵卫涛说。

为了使选举能够真正实现公开、公平、公正,边区政府还确立了普遍、平等、自由、直接、高效等基本原则。

赵卫涛举例说,比如,在权利主体方面,根据边区选举条例,除极少数奸特劣等,享有基本的政治经济权利。凡在边区内且年满18周岁的居民,不分民族、阶级、党派、性别、职业、宗教信仰、财产状况、文化程度和居住期限,均享有选举权和被选举权。

“在选举方式上,边区各级参议会的参议员一律由选民通过自由竞争的,自下而上的方式直接选举产生。”赵卫涛说,同时,《陕甘宁边区各级参议会选举条例》还特别规定,“各级参议员在任期内如有不称职的,得由该级参议会选举之法定人数十分之一以上的选民提议,经由该选举单位投票免之”,进一步保障了选民对选出的代表享有监督权和罢免权。此外,根据当地经济发展水平、人口分布、群众文化程度等方面的差异,边区在选举法外,还创造性地采用画杠、投豆等方法,从而大大提升了选举的可操作性和实效性。

“在选举方式上,边区各级参议会的参议员一律由选民通过自由竞争的,自下而上的方式直接选举产生。”赵卫涛说,同时,《陕甘宁边区各级参议会选举条例》还特别规定,“各级参议员在任期内如有不称职的,得由该级参议会选举之法定人数十分之一以上的选民提议,经由该选举单位投票免之”,进一步保障了选民对选出的代表享有监督权和罢免权。此外,根据当地经济发展水平、人口分布、群众文化程度等方面的差异,边区在选举法外,还创造性地采用画杠、投豆等方法,从而大大提升了选举的可操作性和实效性。

“在选举方式上,边区各级参议会的参议员一律由选民通过自由竞争的,自下而上的方式直接选举产生。”赵卫涛说,同时,《陕甘宁边区各级参议会选举条例》还特别规定,“各级参议员在任期内如有不称职的,得由该级参议会选举之法定人数十分之一以上的选民提议,经由该选举单位投票免之”,进一步保障了选民对选出的代表享有监督权和罢免权。此外,根据当地经济发展水平、人口分布、群众文化程度等方面的差异,边区在选举法外,还创造性地采用画杠、投豆等方法,从而大大提升了选举的可操作性和实效性。

构建廉政法律机制

陕甘宁边区在保障基本人权、选举权的同时,还高度重视廉政建设工作,尤其注重通过构建完善的廉政法律机制和严格的执行机制,严惩贪污腐败和特权现象。

1937年4月21日,陕甘宁边区政府主席林伯渠与中央审计委员谢觉哉联名发出通知,通令各单位必须更加注意健全各种制度,发展种菜、养猪、养鸡、做鞋袜等生产事业,注意保持苏维埃红军刻苦节俭的传统作风,防止浪费腐化的习气侵入。通知中还规定:“公私费用必须严格分开,一切私人费用均‘不能出公家账’,禁止‘办高价游行’。”

1937年8月,国共两党即将进行第二次合作,一大批党员干部要到“白区”去工作。在这个重大的历史时刻,朱德同志强调,要加强教育,提高认识,突破酒色财气和富贵功名的难关。第二次国共合作开始还不到两个月,毛泽东同志在延安党的活动分子会议上告诫党的干部,要警惕国民党施行的“升官发财色色娱乐”的引诱。

在廉政法律机制建设方面,边区政府除在总的施政纲领中对廉政建设作出总体规定外,还先后颁布了一系列肃清贪污特权的专门性法律法规,并制定了详细的执行标准。

例如,1938年8月通过的《抗日救国十大纲领》明确提出“改造旧政权,建立廉洁政府”的总目标。在具体的廉政法规方面,1938年8月,边区政府制定并发布《陕甘宁边区政府惩治贪污暂行条例》,规定了以贪污论罪的种类,贪污数额超过1000元者处死刑,500元以上者处5年以上有期徒刑或死刑,300元以上者处3到5年有期徒刑,100元以上者处1年以上有期徒刑或苦役,并号召广大人民积极参与控告揭发。1943年5月颁布的《陕甘宁边区政务人员公约》又规定政务人员必须做到“公正廉洁,奉公守法”。

法律的生命力在于执行。在建构完善的廉政法律体系的同时,党中央和边区政府也始终高度重视反特权腐败的实际执行工作。

1941年,时任边区税务分局局长的肖玉璧利用职务之便贪污、克扣公款多达3050元。边区高等法院经查明后,根据《陕甘宁边区政府惩治贪污暂行条例》依法判处肖玉璧死刑。肖玉璧得知判决结果后,以自己是老红军并立下大功为由,向毛泽东写信请求免死。毛泽东坚定地回应道:“你还记得我怎样对待黄克功吧?这次和那次一样,我完全拥护法院判决。”最终,肖玉璧被依法处死。

“此事同样在边区引发强烈反响,各级各地的贪污腐败和特权等现象也随之大幅减少。”赵卫涛说,也正是因为完善的廉政法规体系以及铁一般的执行力,陕甘宁边区才成为当时国人交口称赞的“模范根据地”以及“中国的光明和希望所在”。



▲ 为有效预防校园各类不安全因素的发生,新疆出入境边防检查总站喀什边境管理支队达不达尔边境派出所民警近日走进驻地校园,开展演练培训。
本报记者 潘从武 本报通讯员 李展朋 牛栋东 摄



▲ 河南省郑州市公安局金水分局巡特警大队民警在日常巡逻中深入老年人经常活动的场所,进行反电信诈骗宣讲。
本报记者 赵红旗 本报通讯员 刘书亭 摄



▲ 云南出入境边防检查总站德宏边境管理支队积极开展“我为群众办实事”主题实践活动。图为民警医生为驻地群众巡诊,送医送药,解决村民看病难问题。
本报记者 杨晋峰 本报通讯员 田洪涛 摄

感 尤 度