



汽车故障鉴定,难寻“黑脸包公”

“三包”规定留下“小尾巴”,检测费恐需消费者掏

即将实施的汽车“三包”规定,对于销售者的责任进行了明确。但规定也留下个“小尾巴”,即规定“因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品,而造成损坏的”,销售者可以不承担“三包”责任。

这样,问题就来了。汽车出现故障,到底是车主使用不当造成的,还是汽车本身的质量问题?这时就需要第三方检测机构介入。不过,据记者采访,目前,这方面的力量还很薄弱,谁能当这个“黑脸包公”,仍有待观察。

本报记者 林媛媛 孟敏 实习生 曾艳

关键词【举证难】

消费者为故障举证是潜规则

“一般来说,消费者如果对于我们的鉴定结果提出异议,那就需要自己去找有资质的检测机构。不管结果怎样,费用得由消费者承担。”省城一家福特4S店的售后经理说,在整个汽车销售行业,“谁主张谁举证”是约定俗成的。

然而,对于弱势一方的消费者来说,谁主张谁举证的潜规则,动辄成千上万元的检测费,都很难得到认可。“如果鉴定结果确认是经销商的责任,

检测费就该经销商出。”济南车主李先生说,如果鉴定结果认定责任不在经销商,那么他可以考虑承担检测费。

市民孟女士则认为,经销商的做法就是霸王条款。“消费者买了车,经销商就应该提供配套服务,汽车质量检测是其中之一。”

麻烦的是,即将实行的汽车“三包”规定对此没有明确规定。律师石统雨认为,这种情况下,只能由双方协商确定。



在济南市一家汽修厂内,工人正在检修一辆汽车。 本报记者 张中 摄

关键词【第三方检测】

费用太低,检测机构没兴趣

即便消费者愿意为检测埋单,责任认定也不是易事。摆在面前的问题是,上哪儿找独立、公正的第三方检测机构?记者在济南采访得知,汽车质量检测机构若获得有关部门审批的第三方检测资质,是可以承接这项业务的,但现实并不乐观。

“我们并不是非常愿意接因为汽车质量纠纷引起的技术检测。”济南一家具备第三方检测资质的技术检测机构技术人员说,大部分技术检测中心都是承接汽车生产企业的检测工作。他们单位侧重发动机检测,主要承接通用汽车发动机的检测单,一单就是几十万元。“接个人的单,检测发动机

最多一两千,费时费力,肯定不想做。”上述技术人员说。

另一家检测中心的工作人员小李给出了同样的答案。“济南具有第三方资质的检测机构都比较专业,平时接的都是大企业的检测工作,业务比较稳定,收入也很高。”小李表示,他们机构还没有接过个人的检测申请。

那么,“三包”规定实施后,消费者要上哪儿找检测机构出具责任认定书呢?对此,上述两家检测机构都表示,目前政府部门正在跟他们沟通。“如果政府给我们相应的补贴,也许这个情况会有所改变。”

关键词【专家组】

“出身”厂商,专家立场存疑

国家质检总局在出台汽车“三包”规定的同时,便意识到这个问题,并为此组建汽车“三包”专业技术委员会,由27位知名汽车技术专家和律师专家提供技术指导。与此同时,各省也都在组建自己的专家组。据国家质检总局新闻办副主任李本军9月29日透露,各省共19129名专家提交了申请,其中795人被聘用。

记者从济南市有关方面获悉,济南的汽车“三包”专家组名单已经基本确定,大约20人。其中既有科研机构的技术人员,也有资深的一线维修人员以及法律界人士。省质监局一位负责人透露,山东其他市也都在筹建自己的“三包”专

家组,目前已经基本完成。

济南的多名汽车经销商告诉记者,根据公司规定,以后一旦因汽车质量问题发生纠纷,专家组将是解决问题的第一选择。“专家组是政府出面组建的,成员是专业的技术人员,我们是比较认可的。”某品牌经销商如是说。

不过,对消费者来说,专家“出身”仍存争议。据记者了解,济南市的专家组不乏包括银座汽车、润华汽车在内的多家大型销售公司的技术人员。

“他们来自汽车销售公司,会不会在鉴定过程中表现出倾向性?”有消费者提出这样的疑问。

“三包”维权案例

修够两次才给换 反倒麻烦了

因众多主流车企提前实施汽车“三包”政策,汽车“三包”维权第一例已经出现。

据悉,在9月5日就已有消费者向某网络汽车投诉平台反映“三包”维权问题:一消费者9月2日购入一辆新车,9月5日便发现发动机出现问题。自行联系经销商后,经销商按照汽车“三包”规定中“发动机或变速器累计更换两次后或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题,累计更换两次后仍不能正常使用的,可以退、换车”的条款,协助车主修车。

据相关经销商称,若在“三包”规定实施前,经销商遇到此类问题一般都直接给车主更换发动机。但是实施“三包”后,按规定必须先修理,累计修理两次仍不能使用的才可以换。无奈之下,该消费者只能接受维修。

汽车“三包”维权第一例以这样一种结果收场,貌似消费者、经销商和厂商都没有得到满意的处理结果。反倒是将整个更换重要零部件的过程复杂化了,延长了消费者的维权时间,增加了经销商的处理工序。这也反映出“三包”执行仍需时间磨合。(宗和)

他国做法

日本汽车故障 无需车主举证

美国

日本

韩国

日本1994年颁布的《产品

责任法》规定,由于产品缺陷引起的人身安全损失要追究责任,并明确规定用户无需举证缺陷的原因。日本有民间机构汽车产品责任咨询中心,它的主要作用是利用汽车行业拥有的技术,保持中立性、公正性,迅速、简单地解决纠纷。

韩国在《民法》中有一个“缺陷物保修责任法”,规定对产品的缺陷确认后要给用户赔偿。韩国也有自动车工业会,内设“汽车产品责任法咨询中心”,负责受理用户投诉。程序是首先通知厂家,厂家对缺陷确认后,属于制造缺陷,根据产品责任法给用户无偿修理。 本报记者 林媛媛 孟敏

齐鲁晚报 分类广告 0531-85196183 85196489 85196199
地址:济南市经十路16122号山东报业大厦2楼分类广告部

综合招商 ★高回报项目加盟合作 蔡先生: 15588697088 	泰山之阳瓜子招商 招代理商400 096 8677 ★寻电子灯具加工户 常年放活0531-87975586 ◆快递加盟053186169296 ◆厂家放活18463755200 ◆公司放活05374414446 ◆寻灯具加工05374403008	扑克麻将 ★租售牌具最新产品 独家总代理13589018831 ★拖拉机机普通牌器 牌技透视镜13280025880	酒水招商 ★炸金花绝技透视镜 扑克认牌仪13173037333 ◆上门售牌技13792288222 ◆牌九高手18854150502	信息广场 ◆家庭农场招商 4000613098 服饰招商 ★李宁童装招商 加盟热线4009992225	食品招商 ★特色烤鱼免费加盟 财富热线13255311901 订版电话 85196183 85196199
自有资金 寻项目 投资合作 028-66660800	佰泰投资 个人或企业贷款,资金雄厚,下款快。025-84989118 84989128	泸州老窖特制酒 招市县代理 电话: 400-016-1519/13065047789	友情提示:请交易双方妥善查验对方的相关手续和证件,本刊信息不作为承担法律的责任和依据		酱门新秀招商 ◆茅台镇酱香型白酒品牌中发展潜力巨大的酱香型品牌…… ◆我们经营的不仅仅是产品,更多的是品牌和营销技能…… ◆您的加盟,意味着您将和我们一起走向新的辉煌…… 招商电话: 18984978789 0531-61368119 15550003088 联系人: 方先生
北京庄典装饰公司 诚招以下地区加盟、联营: 济南、青岛、胶南、烟台、威海、滨州、菏泽、临沂 电话: 18618201475 网址: www.join-idea.cn	外贸订单 外发加工 现有大量电子通讯器材配件、手工工艺品外发加工。货源稳定、简单易学,上门技术指导,签订法律合同。诚守信誉的单位或个人承接加工,欢迎来公司考察洽谈! 财富热线: 0531-88996909、15063331590 地址: 济南市高新区舜泰广场2号楼2101D	导途网 www.doohu365.com 病患与病患或家属与家属交流治病经验、求医途径的互助平台,同时有最全面的疾病、养生、保健信息供查询。	山东凤凰制药为广东市场招聘 营销员100名,月薪2500元+提成+奖金,详情登录利华益网站 (http://www.lihuayi.com)		