

# 买到翻新车, 获赔三辆新车钱

## 新《消法》实施后, 我国首例家用轿车“退一赔三”案例



高高兴兴买辆私家车, 谁能想到这车曾经卖过, 涉嫌“一车二卖”? 济宁市民刘潇真就遇到了这样一件奇葩事, 她把4S店告上法庭, 要求退车并索要赔偿。济宁市中级人民法院近期审理了这起案件, 判决4S店除退还刘潇12.8万的购车款外, 还要作出三倍赔偿, 即38.4万元。这也是新的《消费者权益保护法》实施后, 我国首例家用轿车“退一赔三”的案例。

专家点评

### 举证责任倒置 市民维权负担减轻

据了解, 汽车等大件商品的技术含量对一般消费者来说比较高, 专业性较强, 存在信息不对称的情况, 一旦发生纠纷, 经营者依靠专业知识丰富, 找出种种理由推卸责任, 或说消费者使用不当, 消费者往往处于被动和弱势地位。为减轻消费者的举证负担, 新《消法》引入了举证责任倒置, 消费者有了维权利器。本案中, 消费者2014年5月7日购买汽车, 后发现该车维修过, 同年11月3日发现该车曾存在销售记录, 时间恰好就在六个月内, 故经营者需要承担举证责任, 证明自己和该车的维修记录没有关系, 也没有二次销售, 经营者无法举证, 法院因此裁定欺诈成立。

中国政法大学教授孙颖认为, 举证责任倒置是消费者胜诉的一大关键, 销售欺诈确定后, 判决退一赔三就是顺理成章了。在这起判决中, 体现了新《消法》的两大亮点, 一个是举证责任倒置, 一个是欺诈惩罚性赔偿, 这是一个很经典的判决。

以前, 在涉及汽车、房地产之类的高价商品欺诈时, 法院一般很少判惩罚性赔偿, 主要是金额较大, 怕经营者不满。近年来, 此类判决多了起来, 说明法院更加重视消费者权益的保护, 这是十分可喜的进步。

据中国消费者报

### 慷慨补偿受害者 激励警示效果大

中国人民大学法学院教授刘俊海认为, 这一判决意义非凡, 作用巨大。一是慷慨地补偿受害者。惩罚性赔偿的受害者受了经营者的欺诈, 理应受到补偿。新《消法》将惩罚性赔偿从退一赔一提高到退一赔三, 补偿更为慷慨。尤其是购买高价耐用消费品受到欺诈的消费者, 他们因欺诈受到的损失大, 获得的赔偿也更多。

二是有效激励维权者。消费者不愿意维权的一大原因就是维权成本高, 维权收益小, 维权往往是为了追回一只鸡, 杀掉一头牛。济宁市中院的判决, 对于消费者是很好的激励, 让消费者看到, 随着法律的完善, 维权是可以带来巨大收益的。这样, 他们将敢于维权, 勇于维权。

三是惩罚失信者。经营者将二手车当新车卖给消费者, 这样的欺诈显然是具有恶意的, 而且涉及的金额巨大, 惩罚性赔偿就是要对这样的行为进行惩罚。新《消法》提高赔偿额度, 就是要让经营者感到“痛”, 从而引以为戒。

四是警示行业。汽车销售欺诈, 二手车当新车卖不是什么新鲜事。该判决警示汽车销售行业, 市场有眼睛, 法律有牙齿, 如果继续欺诈消费者, 那么严厉的惩罚就会落到头上。

五是教育全社会各行业。这一判决通过媒体的报道宣传, 警示的不仅仅是汽车销售行业, 其他行业同样也会受到触动。

六是公众心理安慰。这个判决告诉社会公众, 在依法治国、法治进步的大背景下, 法律会为消费者撑腰, 为消费者争取公平。此外, 这个判决还能起到鼓励消费者大胆消费, 放心消费, 促进汽车产业可持续发展的作用, 可以说, 这个判决是满满的正能量。

据中国消费者报

本报记者 晋森 马云云 通讯员 屈庆东

### 新车补过漆, 销售人员大打太极

经过仔细对比, 济宁市民刘潇终于选定了自己喜欢的车型。去年5月7日, 五一小长假刚过, 她来到济宁市高新区一家汽车4S店, 购买了自己中意的白色家用轿车, 双方签订《汽车买卖合同》, 车辆价格12.8万, 当天付款, 当天交车。

有了新车出行方便不少, 但这样的日子没持续多久。在提车后40多天的时候, 刘潇的车被一辆电动三轮车刮蹭。新车第一次挂彩, 刘潇第一时间把车开到当地一家汽车修理店进行修理, 却被告知自己的爱车背后有个不为人知的秘密, 车曾经补过漆。

这可是自己的爱车第一次

“挂彩”, 何时补过漆? 对汽修店师傅的说法, 刘潇半信半疑, 带着疑问, 她当即找到4S店的销售人员。经过多次交涉, 该店一名经理最终承认这辆车的确经过二次喷漆处理, 但这名经理对于二次喷漆是在哪个环节发生的表示不清楚, 并有意将责任推给汽车厂家, 甚至质疑是刘潇自己补了漆。这让刘潇十分气愤, 认为4S店是想耍赖, 她的维权也陷入了僵局。

怀疑爱车以前有维修和质量问题, 刘潇多次找4S店交涉, 并向消协等部门投诉, 但始终没达成一致意见, 无奈之下, 刘潇把4S店告上了法庭, 她要给自己讨个说法。



刘潇向记者展示车辆被补过漆的地方。 据央视

### 如何鉴别“翻新车”

#### 查看车辆维修保养记录



买车之前, 消费者有必要在4S店内查询一下该车的维修和保养记录。目前, 主流车型无论在哪个城市做过维修和保养, 在厂家的数据库中都会有相应的记录, 这些记录在正规的4S店都能查到。

#### 仔细观察车辆内饰



消费者在买车的时候, 还应该仔细观察内饰, 因为内饰更能反映出一辆车的车龄。比如车内的各种按钮, 会因为长期使用而变得光滑发亮。专家提醒, “车内的所有设施最好都使用一遍, 如果是出过事故的翻新车, 在使用过程中一定会发现问题。”

#### 车门内侧等处验蛛丝马迹



大部分翻新是针对车辆在运输过程中造成的刮蹭, 还有试乘试驾。这些车本来也是新车, 对这些车的翻新, 大多是钣金和喷漆。消费者进行仔细观察, 还是可以看出蛛丝马迹的。

比如, 虽然整车看起来更新, 但是也许在车门的内侧、门把手的角落等一些地方, 油漆颜色会有比较明显的色差; 再比如, 打开车辆的引擎盖, 观察一下发动机舱的周边螺丝, 是否有二次安装过的痕迹; 车辆大灯固定螺丝和密封胶装配是否牢固, 缝隙是否均匀等。

#### 慎重签署购车单据



很多消费者在购买车辆时, 在没有认真验车的情况下, 就草率签署一系列文件, 而其中可能包括确认车辆情况的验车单据等, 这就给了一些不良商家以可乘之机。

因此, 消费者购车时, 在签署任何单据前, 都要认真审核其内容, 涉及对车辆外观状况、车内配置情况等验收确认时, 一定要和销售顾问一起, 在认真查验车辆后再签字确认, 如遇到问题则必须书面注明, 确认无误后再提车。

本报记者 晋森 整理

#### 法官说法:

### 这名车主很细心 图片和录音证据都有

本案二审主审法官表示, 去年3月15日实施的新《消法》将原先规定的“退一赔一”提为“退一赔三”, 这一修改加大了对销售假冒伪劣产品的处罚力度, 旨在调动消费者维权的积极性, 强化经营者义务。“根据这部法律, 法院依法作出汽车4S店赔偿刘潇购车款12.8万元, 并赔偿价款三倍, 即38.4万元的判决。”

据了解, 目前我国家用汽车达几亿辆, 已成为家庭生活必需品, 2014年仅山东省消协受理汽车及零部件投诉2151件, 其中家用汽车1426件, 据统计涉及质量的137件, 涉及合同的896件, 涉及售后服务的179件, 汽车及零部件投诉比2013年991件多出1160件, 投诉上浮117.16%, 汽车投诉已成为投诉热点。

作为消费者, 如何维护自身权益, 法官以本案为例分析, 刘潇及时保留掌握了车辆曾经补漆的图片和录音等证据, 再结合该车曾经销售给其他人的存档记录, 从而有力地证明了经营者应该承担的责任, 维护了自己的权益。在这些方面, 刘潇是个有心人。在此, 法官也提醒广大消费者在消费过程中, 要充分了解所要购买商品的信息, 仔细检查, 并尽量让经营者提供较为全面的商品资料, 有效地保存好购买商品过程中经营者提供的材料(包括一些宣传、承诺材料), 以备一旦发生争议和纠纷, 能更好地维护自身的合法权利。

本报记者 晋森

### 找到“前”车主, 爱车竟被“一车二卖”

可案件还没审理, 刘潇又遇到了件怪事。按合同约定, 新车售出后6个月内可以享受免费首保, 2014年10月4日, 她把车开到一家4S店进行免费首保。工作人员却告诉她, 这辆车已经过了半年的首保期。明明是2014年5月7日买的新车, 可济南这家4S店的系统中却显示销售日期是2014年1月28日, 车主也另有他人, 联系方式也不是自己的。

面对如此蹊跷的事情, 4S店工作人员在跟汽车厂家取得联系之后, 很快就给刘潇的新车做了免费首保。这事让刘潇越发好奇, 新车虽然做了免费首保, 但无论是4S店还是汽车厂家都没有对她心中的疑问做出正面回答, 一位经理告诉她, “车主另有他人”是随便找了个人做的虚出库, 为了完成业绩。

面对这样的解释, 刘潇将信将疑, 于是, 她根据4S店记载车主王恒星的联系方式, 拨通了电话, 对方答复, 这车的确在2014年1月28日卖给他, 后来因为小毛病太多, 他给退了。这下刘潇全明白了, 自己买的这辆白色轿车竟然是“一车二卖”, 而且还有质量问题, 4S店却一直隐瞒真相, 刘潇认为, 4S店对自己存在欺诈行为。

咨询律师后刘潇得知, 《消费者权益保护法》第五十五条规定, 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的, 应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失, 增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。因为这个原因, 刘潇向法院进一步提出诉讼请求, 将原来的退车改为退车并索要三倍赔偿。

### 4S店销售存欺诈, 法院判其退车赔款

案件审理阶段, 双方争论的焦点主要是, 刘潇购买的车是否有过维修和销售历史。4S店辩称称, 交付给刘潇的车完好且经过了刘潇验收, 不存刘潇所说的补漆情形, 之前王恒星虽然预订过该车, 但因为王恒星没有交付车款, 也没有签订购车合同, 事实上根本就没有出售这台车给王恒星, 所以刘潇购买的新车, 既没有维修史, 也不存在二次销售, 被告不存在欺诈行为。

今年2月4日, 济宁市高新区法院作出一审判决, 法院认为, 汽车4S店在向刘潇销售车辆过程中, 隐瞒了曾经销售给王恒星的事实, 构成销售欺诈, 应对消费者承担欺诈赔偿义务。根据《消费者权益保护法》, 判决刘潇将车退回, 4S店将购车款12.8万元退还给刘潇, 同时要赔偿刘潇38.4万元。一审判决后, 汽车4S店不服, 认为原审法院在王恒星没有购买手续的情况下, 仍然认定涉案车辆曾经销售给王恒星, 缺乏有力合法的证据; 在错误认定事实的基础上, 判决上诉人存在销

售欺诈的行为也是错误的。因此向济宁市中级人民法院提起上诉, 请求改判。

2015年7月2日, 济宁市中院经审理认为, 根据刘潇提供的照片、电话录音等证据能够认定, 4S店在出售车辆时, 隐瞒了该车曾经出售的事实, 这一点证据链完整, 事实认定清楚。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第三款规定, 经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务, 消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵, 发生争议的, 由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

车的瑕疵就是在购买后六个月内发现的, 按照这条法律规定, 关于车辆被二次补漆的事实, 举证责任在销售方, 但销售方没能举证, 应承担举证不能的责任, 法院视为车辆在销售给刘潇前存在补漆、维修记录, 因此, 济宁中院二审驳回上诉, 维持原判。(文中当事人系化名)