



# 买车遭遇保密协议应咋办

近日,有媒体报道,广州车主黄先生遇到了一件烦心事,他刚提回来的新车,车座竟然是锈的,4S店答应尽快更换,但要他先签署保密协议。而在烟台也有车主爆料车商将久置车辆当新车出售的情况,发现后同样被要求签订保密协议。签了协议后就不能“投诉、要求、诉讼或仲裁”。随着国民消费能力的提升和市场的扩容,车主投诉越来越多,车商要求车主签订保密协议的案例也屡见不鲜。



漫画:贺妍妍

## 找经销商不成可以找厂家

其实,遇到这种情况,车主可以拨打消费者申诉中心的号码,也可以向质检总局投诉,更可以花笔钱请个律师将商家告上法庭。然而,汽车是一件复杂的机械产品,我们国家目前在汽车检测方面的技

术实力与国际大厂的造车水平之间有一定的差距,因而即使相关部门受理了投诉,很多时候,对于车辆的检测和鉴定还需要拖回生产厂家进行。事实上,中国广大车主在遇到汽车质量问题时,往往需要凭一

己之力应对实力雄厚的车企。如若需要打官司,在聘请律师抑或是对问题产品支付检测费用上,都可能陷入“力不从心”的尴尬境地。

因而,单从解决问题的角度出发,问题车的车主可以选择跟

经销商协商,协商失败,可以拨打汽车制造厂家的官方投诉电话,负责的企业在意自己的声誉,往往愿意做出一定的让步。同时,还可以考虑向媒体曝光问题,以舆论监督的外力督促企业尽快做出处理。

## 厂家要敢于认错并有所作为

车主被要求签保密协议时常见诸报端,消费者若不接受,想要成功维权几乎是不可能的。分析商家的动机,一是怕损了名誉,影响形象;二是怕厂家获悉,罚款甚至是吊销授权资质。

如何从源头上杜绝类似事件的发生呢?

第一,厂家要有作为,建立让消费者遇到类似事件直接向厂家申诉快速解决顺畅的机制。

第二,厂家要敢于承认错

误。有一个榜样:8月19日,在经销商大会上,长城汽车当着媒体的面,用近半个小时的视频展示了长城用户对终端服务品质的种种抱怨,也对长城4S店的操作不规范等问题进行了揭示,结果

反而得到了舆论的一致叫好。

第三,消费者权益条款要对消费者言论自由有清晰的表述,不然,类似事情一再发生,主管部门却掌握不到信息,因为消费者要维权就得被“封口”。

## 如此维护形象谬之大也

要求车主不能投诉,是很多4S店的惯常做法;之所以要保守秘密,显然是不希望车主把篓子捅出去,引发更多消费者关注。表面上看这个品牌是在维护品牌形象,但实际上这种做法谬之

大也。

随着消费者维权意识逐渐觉醒,很多品牌为了避免产品问题被曝光,往往以许诺好处的方式来对车主进行“封口”。如果仅从单次事件来看,车主是赚了。但

如果是这个品牌这批车都存在这个问题,而消费者都被“封口”了,这个汽车品牌实际是涉嫌违法的。另外,即使这个问题解决了,难道就能保证不会有其他问题,特别是那些没有被发现的隐藏问题?这

里面潜藏的风险非常大,随着汽车强制召回制度的出台,消费者的意见对于主管部门决定是否强迫某厂家实施召回具有关键作用。消费者不应轻易被收买,道明实情才是正确做法。

## 别把新车太当回事儿

最近,有车主惊愕地发现:心仪的豪车到手没多久,居然发现座椅生锈!对此,业内专家解释,有可能是多方面的原因。比如,出厂时除锈工序做得不到位,库存时间超过

一年以上,包括存放地点的湿度较大,都有可能生锈。可是,专家指出,无论何种原因,只要车辆卖到车主手上,发生这种情况都难辞其咎。这件事也提醒车主们,提车时要

仔细检查它最容易出问题的部分。

比如说,新车的行驶里程正常应该在8—10公里左右,车漆、内饰要看有无擦痕,底盘是否有脏物、擦痕。当然,最

核心的部分,是在怠速情况下听发动机声音,通常在5分钟内都不应听到异响,其他细节主要体现在水箱散热片有没有杂物、座位保护包装及车头塑料纸是否完整。

据《南方都市报》

### 相关链接

## 汽车维权五大难点

**举证不力** 部分消费者在平时保养、维修时不注意收集相关维修单据,以及车主缺乏对汽车的专业知识,待到维权需要举证时才发现根本无从下手。

**鉴定无门** 车主不认可厂家的检测结果时,就需要自行进行质量鉴定,而目前国内仅有的几家鉴定机构并不接受单方面委托,如果车主要求进行鉴定还需要得到厂家的书面同意,这对于车主来说难度不小。

**维权成本高** 动辄上万元的检测费用对于车主来说也是一个不小的考验,而如果要进行主要部件的检测,其检测费用更是高达十几万元,在这天价检测费用面前,更多的车主选择了放弃;另外漫长的投诉过程也让车主身心疲惫。

**解决效率低** 对于有争议的投诉,往往要经过几个回合的争论才能确认。这个过程一般由车主向4S店报障检测,然后由4S店向厂家进行反馈、备案,如此几个

来回下来,少则一两个月,多则一年半载,车主的维权决心也就这样慢慢地被消磨完,就算有最后坚持下来的,也会被迫在有限的维权成果面前妥协。

**退车换车难** 这首先是涉及责任认定的问题,然后就是涉及是否已经达到退换车的条件。而责任认定对车主来说就已经是一个难过的门槛,过了这道门槛:还得继续过如何判断是否达到退换车的条件这个门槛。

