

汽车“三包”法实施半年余,消费者维权仍存举证、鉴定难题 车主维权:有依据,没底气

本报记者 崔如坤

汽车“三包”法出台已半年有余,汽车消费维权情况如何?“3·15”来临之际,记者采访了解到,去年菏泽市消协共受理消费者家用汽车方面的投诉57件,接受咨询128人次。从总体情况来看,尽管汽车“三包”法已经实施,但对于汽车“三包”的退换条件,消费者在维权过程中仍存在着举证难、鉴定难等诸多问题,这让消费者虽有了维权依据,心里却依旧没底。

汽车“三包”



消费者 手里有依据 心里没底气

鄄城张先生购买某品牌汽车后,第二天一早发现车内自燃,仪表盘部位烧毁,前档玻璃也烧裂。张先生认为该车线路有质量问题,要求经销商赔偿。经销商查看后以照片形式把情况报给厂家,厂家称“不是汽车质量问题所致,不予赔偿”。

多次交涉未果后,张先生投诉到菏泽市消协。虽经消协调解,问题终于得到解决,然而在维权过程中,张先生耗费了大量的时间和精力。

“有专门规定是好事,我们维权时就有法可依。但作为普通消费者,真正因汽车故障与商家交涉时仍没有底气。”市民王先生说,他去年11月份花近20万元购买了某品牌轿车,买后小毛病不断,半年到4S店跑了无数次,每次检修,售后都给出足够的“合理”理由,让不太懂车的他听得一头雾水。自己的车每次都不符合退换条件,而且一味要求车商换车也不实际,“但买辆车总跑在去修的路上也不是办法。”对此,王先生很无奈。

经销商 “三包”规定 有利有弊

“三包”规定家用汽车保修期是3年或6万公里,而目前多数品牌汽车的质保都是2年或6万公里。

某品牌4S店服务经理告诉记者,保修期限延长,对经销商而言是好事,“保修的零部件是从厂家直接调拨,有利于保障车主的权益也能更好地维护品牌形象。”而另一家4S店经理则表示,汽车“三包”规定明确提出家用汽车产品“三包”责任由销售者依法承担,这样一来,便将汽车经销商推到了风口浪尖,“尤其是个别过度维权,动辄就要求换车的车主,往往一有纠纷就到店里大吵大闹,影响店里形象和生意。”

也有一些汽车经销商担心,“三包”责任免除中没有“保养必到4S店”的规定,若车主在没有保障的维修店更换了相关零部件,这会影响到原车质量,到时责任就很难厘定,“如果责任全由经销商承担,这显然有失公平。”

消协 关键得解决 鉴定难

“汽车‘三包’规定的出台,并不代表着汽车消费者权益保护问题得到了解决。”菏泽市消费者协会副秘书长代广成表示,维权过程中还存在着举证难、鉴定难、成本高等问题,“买车容易修车难,维权更难”已成为众多车主消费维权的真实写照。“汽车产品结构复杂,鉴定实验成本高。另外,经营者与消费者的信息不对称且汽车作为特殊商品有一定的技术含量,相对于经营者来说,消费者是弱者。”

如何让汽车“三包”发挥到最大效益,还要取决于多方面的努力。代广成说,一方面,汽车生产者、销售者、修理者等利益方要确实履行义务,自觉维护消费者合法权益。另一方面,消费者要认真学习汽车“三包”规定,熟练掌握汽车维护等方面性能,做到维权时有理有据。“此外,国家要建立权威的第三方,让纠纷双方对质量问题的鉴定得到有效解决。”

理发店收“毛巾费”为哪般?

消协:不提前告知却收取“毛巾费”侵犯消费者选择权

本报记者 陈晨

时下,在理发店洗发、剪发多收一到两元“毛巾费”似乎成了隐形行规,很多消费者都遇到过被迫交付“毛巾费”的情况。对此,菏泽消费者协会秘书长牛建峰称,收取“毛巾费”不太合理,理发店应该提前告知消费者,让其自主选择是否使用,未事先告知却收取“毛巾费”则侵犯了消费者的知情权、选择权,消费者可拨打消协电话举报。



理发店门口晾晒的毛巾。(资料图)

洗发多收2元钱,原是“毛巾费”

今年2月,市民李女士来到市区一家理发店,结账时却发现除了剪发的20元外,还多出了2元钱,询问后才知,加收的2元钱是“毛巾费”。李女士称,当时在店内并没有看到关于“毛巾费”的标价,结账前也没有店员提醒她需额外交“毛巾费”。

“2元钱事小,但在消费之前,店主却没有告诉我,提供免费消毒毛巾不是他们的义务吗?借着3·15的机会,我想问问多收‘毛巾费’的事合理吗?”近日,李女士拨

打本报热线6330000称剪发遇到多收“毛巾费”的问题。

据了解,目前菏泽多家理发店将“毛巾费”作为隐形行规。记者在太原路一家理发店看到该店门口晾晒着许多毛巾,进店洗发时,店员并没有主动提及毛巾费的事情,结账时却多收了1元钱,记者询问得知是“毛巾费”。

“不用一次性毛巾的话,就是公用毛巾,一般顾客不说我们就拿一次性毛巾给他们。”该理发店店员称,1元钱所得的毛巾是经过

消毒处理的,也就是店门口晾晒的毛巾。“这些毛巾在顾客用完后会被放入脏衣篮,清洗后再给其他顾客使用。”

虽然消毒毛巾受到了商家的青睐,但也引发了不少消费者的质疑。李女士认为理发店的剪发费用就包含了各项服务费用,为消费者免费提供干净卫生的毛巾是理发店的义务,单独收取费用不合理。也有部分市民认为,为了卫生并不在意那1元钱,但好多理发店不提前告知,感觉消费得不明不白。

消协:不提前告知却收取“毛巾费”侵犯消费者选择权

据《美容美发场所卫生规范》规定,毛巾、面巾、床单、被罩、按摩服、美容用具等公共用品用具应一客一换一消毒,清洗消毒后分类存放;直接接触顾客毛发、皮肤的美容美发器械应一客一消毒,未经消毒的毛巾不允

许使用。

菏泽消费者协会秘书长牛建峰告诉记者,理发店向消费者收取毛巾消毒费,与餐饮业的餐具消毒费如出一辙,都是商家将自己的义务转嫁给消费者。目前,国家还未对理发店收取消毒毛巾使

用费作出规定,但根据我国《消费者权益保护法》规定,消费者有知情权、选择权等基本权利,因此,理发店在收取消毒毛巾使用费之前,必须征求消费者意见,如果没有事先告知就直接收取费用属违法,消费者可举报。