

# 汽车消费有纠纷 多元化解帮您忙



□本报记者 肖朋 王硕 / 文 见习记者 闵王恺文 / 图

汽车越来越多地“开”进千家万户。与此同时,汽车消费领域的纠纷和投诉也在逐年增多。来自市消保委的数据显示,去年,我市受理的消费投诉举报超16000件。其中,汽车领域成为一大投诉热点。



## 汽车消费领域陷阱多

市民陈某(化名)去年在某4S店购买了一辆品牌汽车,选装了一个运动套装并在该4S店内完成改装。几个月后,陈某去市车管所咨询后得知,加装这个运动套装后,验车会遇到困难。随后,陈某以4S店没有告知他潜在风险为由,要求拆掉运动套装,换回原来的配件,且费用由4S店来承担。

市消保委工作人员在调解中了解到,此辆汽车原来的部件已经被4S店处理了,恢复到最初状态需要5~10万元费用,而这一费用4S店并不愿意承担。此外,工作人员还发现,4S店和车主陈某都无法提供当时的改装合同。此纠纷发生时,正值汽车行业遭遇“芯片荒”,不少品牌汽车都在涨价。最终,经市消保委多次协调,4S店同意以认证二手车的方式从陈某处回购车辆,双方对于交易价格都比较满意。

陈某的经历,让不少市民感同身受。买车本应是件开心的事情,但是在这—消费过程中,不少市民遇到了烦心事。比如,车辆配置雾里看花、收费项目巧立名目、强推贷款、变相加价卖车……消费者买车的时候要精挑细选,才能避开各种“消费陷阱”。在陈某与4S店的这一消费纠纷中,如果提前订立汽车改装的相关合同,明确双方的权利和义务,整个消费过程的体验就会更加清晰、公正。

今年消费维权主题为“共促消费公平”。在此提醒消费者在购车过程中,文字凭证非常关键。



## 汽车消费纠纷联动化解

当然,市民在发生汽车消费纠纷时,也不必慌张。在我市,市民可在汽车消费纠纷联动化解中心找到“说法”,实现矛盾纠纷就地化解,维护自身的合法权益。

“本以为这种涉及二手车的官司,总得拖个一年半载,没想到这么快就解决了。”市民边某(化名)对联动化解纠纷的做法给予好评。

原来,边某在一家二手车经销商处购买了一辆某品牌轿车,经销商承诺车辆无泡水、无调表、无事故,但边某提车后发现该车曾在某4S店进行过事故维修。双方对该车辆是否为事故车争执不下。

为妥善化解纠纷,我市相关部门启动了联动调解机制。市法院在庭前向该4S店调取涉案车辆的维修记录,向保险理赔员、4S店事故专员调查了解情况;市消保委邀请二手车交易市场负责人及二手车评估师现场勘查车辆,为该车辆是否为事故车提供参考意见。基于调取的证据和专家意见,市法院、市消保委联动调解纠纷,最终,经销商与边某达成调解协议,并当场履行。

对此,市法院民一庭相关负责人表示,高效化解各类汽车消费纠纷,得益于我市构建的汽车消费纠纷联动化解机制,依托专业力量,形成联动化解合力。去年10月,市法院联合市消保委等单位,依托行业协会力量、整合矛盾化解资源成立了汽车消费纠纷联动化解中心,专门化解新车销售与质保、二手车交易、车辆保养与维修、汽车装潢、汽车零配件销售等汽车消费领域矛盾纠纷。

汽车消费纠纷联动化解中心位于汽车城内,集聚行业优势资源,为汽车消费者提供多层次、低成本、高效率的纠纷解决渠道。同时,该中心确立了纠纷协同化解、信息资源共享、专业检测咨询等工作机制,通过特邀调解、专家鉴定与中立评估,引导消费者合理选择维权途径,鼓励汽车行业从业者自主解决纠纷。

来自市消保委的数据显示,该中心自去年10月成立以来,共受理汽车消费纠纷65件,经各方努力,已成功调处63件,仅有2件进入诉讼程序,化解成功率达97%,取得良好的法律和社会效果。

## 行业自律促进诉源治理

“4S店接到投诉后,第一时间与生产厂家联系,快速解决了问题。”市民程某(化名)满意地表示。

原来,程某在某4S店购买了一辆新车,提车后,因为汽车保险杠的问题与销售争执不下,随即反映至该店的监督站。监督员了解情况后,通过协调生产商,很快为程某解决了问题。

事实上,为推动构建汽车消费纠纷分层递进解纷模式,我市倡导消费纠纷在企业内先行和解,大型企业设立消费维权企业监督站,中型企业设立消费纠纷和解受理台,小型企业设立消费纠纷和解受理员,并推广至所有汽车经营服务单位。与此同时,联动化解中心还聘任了27位消费维权企业监督员,协助开展汽车售前、售后一般消费纠纷的调解工作。

目前,我市已形成汽车消费纠纷行业自律、协会监管、联动中心调处、消保委协调、法院审判指导5层多元矛盾化解格局,汽车消费纠纷领域诉源治理工作不断推进,便捷、灵活、高效的纠纷化解途径让汽车消费者就近表达诉求,矛盾纠纷就地化解,实现为汽车领域消费者保驾护航。

下阶段,我市将进一步探索创新司法服务保障举措,凝聚多方合力,继续深入推进汽车消费纠纷联动化解机制建设,提升诉源治理实效,及时保障消费者合法权益。

