最近，奔驰汽车真的不太平，一波又一波的负面消息，再度成为网友们风口浪尖的对象。然而才过去几天，4月17号奔驰又出事了。兰州也发生了一件“女车主坐车维权”事件曝光，网友称：谁还敢买！对此，中国消费者协会在京举办了“推动解决汽车消费维权难座谈会”，就《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的适用与完善、《乘用车新车售前检查服务指引（试行）》（PDI规则）的问题与改进、汽车销售中的金融服务等费用收取、汽车消费者维权难的解决等问题进行了深入讨论。与此同时，结合汽车消费维权难点，中消协也提出了相关建议和解决措施。

汽车消费维权非要用痛哭来解决？

消协建议：给推诿企业设立黑名单

□本报记者 博雅

【现状】
经营者巧立名目等问题成困扰消费者维权难点

在汽车消费维权中，和眼下奔驰女车主遭遇相似的并不在少数。去年9月，消费者李先生向贵州省消费者协会反映，2018年4月，他花53万元在贵阳市南明区沙冲路贵州顺元汽车销售服务有限公司购买的上汽大众途昂530V6汽车，从6月初开始自动启停装置间断性出现故障，在多次维修不能解决后，要求上汽大众更换新车无果，于是请求消协帮助解决。

而深圳一位消费者的遭遇就更加郁闷，自己花了67万元购买的新车竟然是辆事故车。2015年7月，该消费者在深圳宝源行汽车销售服务有限公司购买了全新宝马汽车一台，2018年初，他计划将车辆转卖，在4S店查询到该车辆在其购买前，已经有两次交通事故记录。消费者要求商家对此问题进行解释，但协商无果，于是投诉到消协。

记者了解到，虽然几经周折在消协的努力下都圆满解决。但类似的汽车消费问题却让消费者困惑，成为了一道维权难题。来自2016年至2018年全国消协组织投诉与咨询信息系统数据显示，汽车产品（含零部件）的投诉从1.5万件/年，上升至1.9万件左右/年，投诉解决率有所下降。消费者投诉的主要问题有售后服务、合同纠纷、产品质量、金融服务问题等。而困扰消费者汽车消费维权难的主要现象表现有：经营者巧立名目，消费者辨识难；经营者不提供凭证，消费者取证难；产品质量出现纠纷，消费者鉴定难；经营者推诿扯皮，消费者协商难；维权涉及问题复杂，消费者投诉解决难等五个方面。

【建议】
杜绝强制交易等违法行为拖延推诿应受到法律严惩

现如今，汽车在我们的日常生活中扮演着重要的角色，对于汽车消费者而言，最郁闷的莫过于汽车出现质量问题时不知道该如何处理。由于取证难、鉴定难、投诉无门等原因，让很多车主在维权时举步维艰。为此，结合此次奔驰车事件及汽车消费领域投诉问题，中消协提出以下建议，希望能够为消费者维权保驾护航。

“实践中，一些经营者向消费者交付不合格车辆，却以汽车三包规定为由拒绝承担退货责任或相应赔偿责任，有违法律规定。”为此中消协提出，汽车产品合格交付，是经营者的应尽义务。《产品质量法》第十二条规定，“产品质量应当检验合格，不得以不合格产品冒充合格产品。”《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》（以下简称汽车三包规定）第八条规定，“生产者应当严格执行出厂检验制度，未经检验合格的家用汽车产品，不得出厂销售。”交付合格产品是经营者的合同义务，三包规定是合同义务，两者不应混同。如果经营者出售的是不合格产品，消费者可以按照《消法》第五十四条规定，“依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。”如果经营者存在欺诈行为的，还应承担相应赔偿责任。

其次，PDI规则属于行业自律规范，不应限制消费者权利。《乘用车新车售前检查服务指引（试行）》（以下简称PDI规则）是由行业组织牵头、12家企业参与制定的行业自律性规范。其中涉及乘用车新车交付消费者前的检查规定。对此，有关厂家及其经销商应当对照相关内容，逐一检查落实，保障新车交付的实际质量。对于一些PDI检查流于形式，造成交付车辆存在各种问题的经营者，应加强行业自律予以规范。同时，企业联合制定的PDI规则属于行业自律规范，不应对消费者实体权利做出限制，应根据消费者诉求，结合有关实践争议案例进行修改完善。

记者了解到，在当前汽车销售服务中，存在强制消费者购买保险、缴纳续保押金或续保保证金等问题，有些经销商代办业务在未告知消费者的情况下多收上牌费、金融服务费，还不开具发票，引发消费者强烈不满。为此中消协提出，汽车销售金融服务等应明码标价，杜绝强制交易等违法行为，对于这些违法行为，应当依法严厉惩处。

《消法》第二十条规定，“……经营者提供商品或者服务应当明码标价。”第十六条规定，“……经营者向消费者提供商品或者服务，……不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”《汽车销售管理办法》第十条规定：“经销商应当在经营场所以适当形式明示销售汽车、配件及其他相关产品的价格和各项服务收费标准，不得在标价之外加价销售或收取额外费用。”第十四条规定：“供应商、经销商……不得对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，……经销商销售汽车时，不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。”第三十二条规定：“违反本办法第十条……第十四条……有关规定的，由县级以上地方商务主管部门责令改正，并可给予警告或3万元以下罚款。”经营者在交易过程中，应对全部收费项目事先向消费者明示，且不得做出不合理限制或者强制交易。

最后，中消协建议，经营者应当尊重消费者权益，诚信、快捷解决消费纠纷。《消法》第五十六条还规定了故意拖延、无理拒绝的行政责任。经营者作为维护消费者权益的第一责任人，应当高度重视消费者意见，正视消费者合理诉求，切实履行法定义务和责任，妥善解决消费纠纷。交付产品六个月内发现瑕疵的，经营者还负有举证责任。拖延推诿、强势霸凌，不仅要受到法律严惩，更会失去消费者信任。

采访中，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，就拿此次奔驰女车主维权事件来说，尽管目前消费者已经与商家达成和解，但这件事情并没有结束。此前消费者已经向市场监管部门投诉举报，有关部门必须对消费者反映的问题进行调查，如果商家确实存在违法违规问题，其不仅要承担相关民事赔偿责任，还要承担相应的行政责任。有关部门也不能“以调代罚”，而是要让企业为自己的违法行为付出应有代价。消费者权益保护不能只停留在立法和提示教育层面，而要不断加大执法和处罚力度，真正提高违法成本，对不法商家形成有力震慑，让其不敢也没有能力再去损害消费者的合法权益。

【出招】
探索建立信用约束机制对违规企业设置黑名单

车内异味、车身抖动、油耗过高、新车质量问题频发……面对汽车消费维权这些难题，该如何破解？

一方面，中消协呼吁：立法机关广泛听取消费者意见，进一步修改、完善《产品质量法》、汽车三包等规定，提升产品质量担保立法层级，明确违法追究责任到人；有关行政部门，进一步加强汽车消费领域的监督管理，加大监督抽查范围和力度，不断提高行政执法效能；有关司法机关，全面贯彻和适用《消法》有关规定，有力打击欺诈和侵害消费者权益行为。同时，中消协希望汽车行业组织强化行业自律和内部约束，重视和听取消费者意见，及时修改完善汽车行业的相关规则，消除对消费者权利的不当限制，推动建立行业信用约束机制，将严重侵害消费者权益的经营者列入黑名单，实现有效行业治理。

其次，敦促汽车领域经营者尊重消费者各项法定权利，切实承担自身义务和责任，针对消费者辨识难、取证难、鉴定难、协商难、解决难，主动做好以下事项：一要强化合同警示提示和事前告知，公平合理地确定经营者与消费者的权利和义务，保障消费者的知情权、选择权和公平交易权；二要保障交付合格的家用汽车产品、随车工具、备件等物品，依法提供发票、服务单据、说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件等；三要在产品出现质量问题时，售出六个月内依法承担举证责任，六个月后主动配合鉴定，杜绝推诿塞责、设置维权壁垒。

与此同时，中消协表示，在着力推动解决汽车消费维权难问题方面，下一步将广泛听取消费者意见，强化汽车领域的商品和服务监督，并拓宽、畅通投诉渠道，监督企业落实义务。如，中消协将探索建立汽车消费专业委员会，借助专家、律师力量，提升汽车投诉处理效能；探索建立汽车消费领域信用公示机制，公开披露故意拖延、无理拒绝以及其他严重侵害消费者权益的失信行为，强化企业信用约束。