

汽车维权不靠「撒泼」

韩国 三次修不好可以换车

美国 法律护航汽车消费者

西安奔驰女车主维权事件引发全民关注。在联合调查组介入下，4月16日双方达成和解。奔驰为女车主换车、退费，并采取一系列补救措施。女车主说，她希望这件事可以让更多人收益。然而，当其他奔驰车主前往西安利之星要求退还“金融服务费”时，却遭到拒绝。

在国外，当汽车消费者寻求维权的时候，法律法规又会提供哪些保障呢？本期“域外之音”介绍了国外保障汽车消费者权益的有关法律法规，他山之石，可以攻玉。

【美国】

两大法律为汽车消费者护航

在美国，《汽车保证使用法》规定，只要影响汽车使用的，如果修三次仍然修不好，消费者有权要求予以退车；如果产品质量涉及到安全的，修一次修不好，就可以要求退车。此法非常严厉，能做到铁面无私。

上个世纪80年代，美国《汽车保证使用法》出台时阻力非常大。汽车厂家全力抵制此法规的出台，但美国商务部顶住压力，最终予以通过。

美国《汽车保证使用法》规定，消费者退车不必经过复杂的程序。如果商家或厂家不予以退车，一旦消费者进入诉讼程序，并上报美国商务部，美国商务部就会对厂家的产品进行严格的调查，一旦发现问题，就要对厂家进行极其严格的处罚。

此外，美国的消费者协会作用也非常巨大。美国消协是代表消费者的公共组织，如果你是消协成员，他就要维护你的合法利

益。消协一旦发现汽车质量有问题，会在其内部杂志上予以通报，建议大家不要购买，并号召大家抵制其产品，此举将对商家产生毁灭性的打击。

对于汽车质量方面的鉴定，《汽车保证使用法》还规定，在鉴定汽车质量隐患方面，是让厂家自己排除质量隐患，而不像中国法律规定的“谁主张谁举证”。该法律主要是保护消费者弱势的地位。

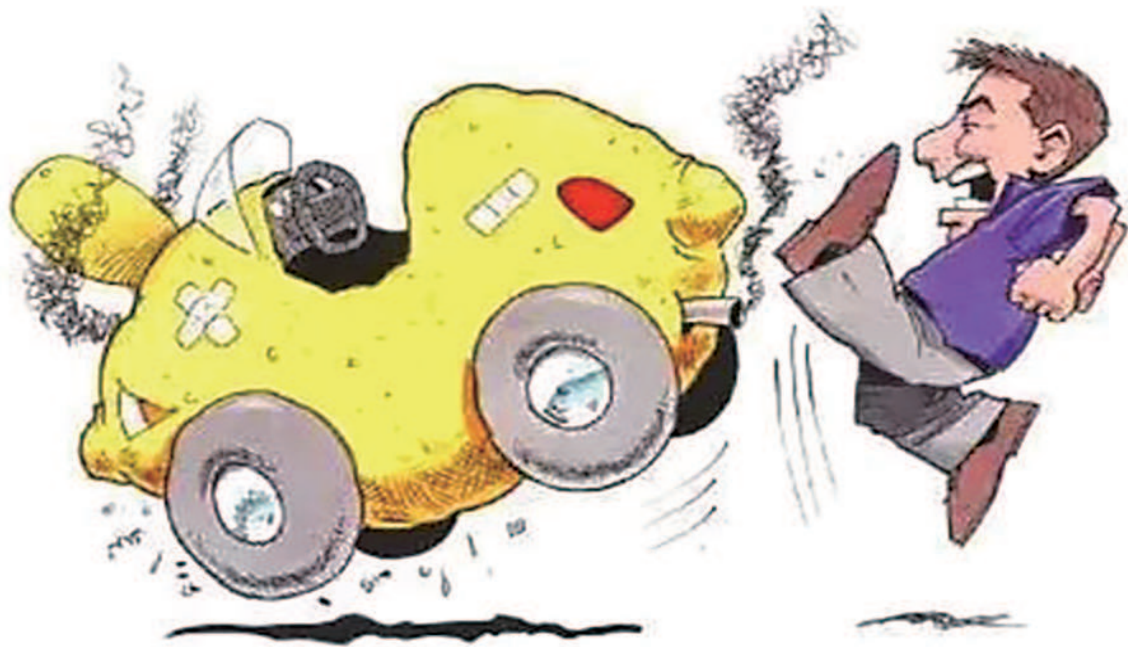
同时，在美国，各州都拥有一部专门维护汽车消费者权益的法律——《柠檬法》。柠檬是一种又酸又苦的水果，天生幽默的美国人把不争气、问题多的新汽车称为“柠檬车”，保护汽车消费者权益的法律也就被称为《柠檬法》。法律对什么样的车属于“柠檬车”有明确的规定，同时要求汽车生产厂家对消费者购买的“柠檬车”负责。

虽然各州的规定细节各有不同，但大致来说，《柠檬法》主要是规定了新车购买之后的

特定期限内买卖双方的权责。在纽约州，在三种情况下，消费者都可以选择退换。在新车购买之后的两年或行驶里程达到1.8万英里（约2.9万公里）之前，车辆存在不足以致命的质量问题，在消费者向经销商报告问题之后的最多27天内，厂家必须启动车辆的维修工作，否则消费者可以直接要求退款或者更换新车。而在厂家或授权经销商处经过四次以上维修仍无法解决问题时，消费者可以要求汽车企业退款或更换新车。此外，如果车辆因为一个或者多个问题，累计因维修而无法使用的时间超过30天，消费者也将有权要求退款或者换车。

加州的法律与之类似，但更为严格。对于可能危及生命的问题，两次修不好就必须退换，而且特别强调，消费者有选择退款或者更换的自由，厂家不得强迫消费者接受更换。

正因为《柠檬法》十分完备，虽然美国平均每3个人就拥有一辆汽车，但少有扯皮、推诿的案例发生。



【英国】

六个月内可要求退款

如果说美国人在汽车消费方面是遍地“柠檬”的话，那么英国在这个领域的法律法规算得上是粗放式管理了。

实际上，英国并没有把汽车看成是多么特殊的消费品，也没有类似美国的针对汽车产品退换的法案。不过，这并没有影响英国消费者维护自己购车时的权益。

2007年，一位消费者在买下一辆菲亚特之后，发现新车问题不断，而且毛病越修越多。这位消费者要求退款，尽管经销商百般不情愿，但最后还是乖乖地退了全款。这位消费者的底气来自于英国1979年颁布的《商品销售法》。这部法律涵盖了英国绝大部分消费品，汽车也包含在内。

根据该法规定，产品销售者必须向消费者提供符合销售合同的商品，若产品与销售商的承诺不相符，消费者有权要求退款，厂商如有疑问必须举证产品达标。此外，如果在购买商品的六个月内要求退款，消费者并不需要去证明商品存在不符合合同约定的情况，相反，销售商必须承担证明自己的商品符合合同约定的法律义务。这样的条款，对于购买了汽车这样的技术复杂、科技含量高的产品的消费者来说，负担减轻了不少。

【韩国】

3次修不好可换车

韩国在《民法》中有一个“缺陷物保修责任法”，规定了对产品的缺陷确认后，要给用户赔偿。并规定对产品的重要部件，修理3次仍未修好，应予更换。根据汽车的特点，韩国的厂商将发动机、变速器列为重要部件，3次修不好（含更换总成），可以换车。但没有退车的规定。质量保证期是2年或4万公里，发动机、变速器是3年或6万公里。这也不是政府规定的，是企业自律形成的。

韩国企业的售后服务体系非常健全，意识非常强。以现代汽车为例，全国设有1300个维修网点，其中有23个大的直属点，通过全球GPS联网。修理时间超过1天，可提供代用车。

韩国也有自动车工业会，性质与日本相同。工业会设有“汽车PL法咨询中心”，负责受理用户的投诉。程序是首先通知厂家，厂家对缺陷确认后，属于制造缺陷，根据相关法律给用户无偿修理。

韩国有产品责任保险，汽车厂商都会参加。确认的赔偿由保险公司负责理赔，所以几乎没有因此发生大的纠纷。

【日本】

用户无需举证产品缺陷

日本汽车售后的修换退，政府没有政策上的规定，对汽车售后的修换是企业根据市场竞争决定的。但经过一段时期的市场调整、磨合，现在各大汽车集团都不约而同地制定了大致相同的修换规定。汽车质量保证期为3年或6万公里；重要部件为5年或10万公里。

日本1994年颁布了《产品责任法》。其中规定了由于产品的缺陷而引起的对人身安全损失，要追究责任，并明确规定用户无需举证缺陷的原因，这是对消费者权益的保护。

日本自动车工业会是由各大汽车生产商组成的民间组织，它负责政府与生产商的联系、沟通，对政府的政策有协助、宣传的作用，同时负责处理调解用户与生产商的纠纷。

日本自动车工业会内设纠纷处理机构“汽车产品责任咨询中心”，它的主要作用是有效地利用汽车行业拥有的技术，保持中立性、公正性，迅速、简单地解决纠纷，增强当事人之间的信任，保护消费者的权益，为提高汽车产品的安全对策做出贡献。

（综合自中国质量报、法制晚报等）