

举证难 无章可依 投诉无门

汽车消费维权需跨三座大山

又到“3·15”，中国汽车消费者的维权难题再次成为消费者心中之痛:举证难、法律不完善、投诉无门成为挡在消费者维权路上的“三座大山”。健全我国汽车召回的法律法规、成立相关职能部门组建的统一执法体，已是大势所趋。 记者 谈正民/文

汽车维权举证难

虽然投诉比例在上升，但消费者在汽车消费维权中却很难获得赔偿，这其中的主要问题是，在与汽车厂家的维权中，消费者处于明显的弱势地位，由于存在巨大的信息不对称，在购车前发现质量问题难、出现质量问题后举证难，这使得消费者的维权成本加大。

对于大多数车主来说，一般不具有专业的汽车知识，汽车出现问题后，很难区分是自己的责任还是厂家产品的质量问题，如部分厂商经常以消费者操作不当、用油不当、正常损耗等为由推卸产品责任，甚至部分车企明知产品存在缺陷，但为避免巨额召回损失，而刻意隐瞒消费者。

即使消费者发现质量问题，而质量问题举证又是横在消费者面前的一座大山。由于目前我国缺乏权威的检测机构，而且仅有的几个检测机构多不接受个人消费者的检测业务，即使接受，检测程序也很复杂、费用较高，很多消费者望而却步。

法律法规有待完善

目前国内在消费者维权方面的法律法规还不健全，我国目前还没有明确的三包制度，只能依靠目前的《消费者权益保护法》和《质量法》，但大多是一些原则性的规定，可操作性并不强。另外，消费者维权的成本过高，举证责任、鉴定费用、法律意识的淡薄及行业知识的欠缺，大大增加了消费者的维权难度。

2004年10月，我国才开始实施《缺陷汽车产品召回管理规定》，对保护消费者合法权益、提高汽车企业质量责任意识起到了较大的推动作用。但是，由于《缺陷汽车产品召回管理规定》仍然只是一个部门的规章制度，无法启动和美国国家公路交通安全管理局类似的调查，因此到目前为止中国没有一起针对汽车企业的指令召回。

数据显示，2009年，我国共召回汽车136万辆，仅占汽车保有量的1.78%，这远低于美国10%的召回水平。但总体来说，我国截至2009年底召回的汽车总量也不过是321万辆，占保有量的比例仅为4.21%，然而这一统计数据与美国一年的召回水平都相差甚远。



多头监管投诉无门

由于汽车是大宗消费品，从生产到流通涉及的管理部门较多，有工商、质检、环保等多个部门，多头监管虽有利于各司其职，但也增加了沟通成本，降低了工作效率，分散了执法权力，难免出现“谁都管，谁又都不管”的现象。

目前除了缺陷产品管理中心可以接受涉及安全的消费者投诉外，各级消协、交通部门都有汽车类投诉，这些部门协调起来仍然需要制度的协调。质检总局相关人士表示，按照有关规定，质检总局只负责汽车产品出厂前的检验，出厂门后就属流通领域，由工商部门等监管，质检总局就没有监管权了。由于消费者发生的质量问题多在流通领域，这为质检总局取证增加了难度。

除质检局外，消费者或许可向工商部门投诉，工商部门虽有行政处罚权，但主要是对企业本身的监管，对质量监管更多的是质监部门。

同样没有执法权职能的还有中国消费者协会，这也是消费者汽车维权的主要投诉单位。而目前，中消协接到投诉后基本依靠调解途径来解决纠纷，由于汽车消费者投诉所依据的法律法规并不健全，因此中消协接到投诉后只有协调义务，而没有对车企进行必要强制手段的权力。

