

遇汽车销售欺诈咋维权?

消费者或可要求3倍赔偿

汽车消费纠纷一直是消费热点问题,有关汽车销售欺诈问题更是社会关注的焦点。日前,国家市场监督管理总局就《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》修订稿向社会征集意见。当前,汽车销售欺诈问题主要涉及哪些方面?消费者该如何维权?记者采访了相关机构和专家。



加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价格或者接受服务的费用的3倍。汽车消费也不例外。

“如果汽车厂商或销售商存在故意隐瞒车辆真实情况,如故意隐瞒车辆在运输途中发生的交通事故,隐瞒车辆售前的维修记录以及车辆使用后故意更改里程等,都涉嫌构成欺诈;如果汽车厂商或销售商故意告知虚假情况,比如将粉尘车以次充好,明显虚构电动车续航里程以及其他误导消费者作出错误选择的虚假宣传行为,同样涉嫌构成欺诈。”中国法学会消法研究会副秘书长陈音江解释。

中国消费者协会律师团成员李斌表示,目前法院的实践裁判观点认为,欺诈行为不仅认定发生在合同成立之前和合同缔结的当时,还要延续到整个交付车辆的全过程。法院认为欺诈也应当适用消费者权益保护法第五十五条的退一赔三规定。这里面要除去新车售前检测(PDI)未告知,如果是PDI检测未告知,法院通常的裁判观点是认为侵犯了消费者的知情权,会根据侵犯知情权的具体情节和车款等因素考虑,支持一部分损失,但是不会就PDI检测未告知判决构成欺诈。

“消费者应当培养举证意识,如果认为经营者隐瞒事实虚构真相,可以考虑留存相关证据材料。”李斌提醒,要把相关承诺明确写到合同当中,如果合同当中明确是没有使用和没有出现过事故的新车,但事后在保养过程当中发现汽车购买之前的维修记录。这就可以作为一个有力证据,证明经营者售车的时候,没有如实告知车辆已经维修的重要事实,可以据此主张经营者构成欺诈。

(据《人民日报》)

■法院判决构成欺诈的案件中,3倍赔偿的数量最多

在法院判决构成欺诈的汽车销售案件中,赔偿项目类型主要有购车款、获利数、定金、佣金、维修费、服务费、酌情赔偿、车壳价款、玻璃价格、更换刹车片等赔偿类型。在法院判决构成欺诈的汽车案件中,最高赔偿金额为13815085.74元。

在法院判决构成欺诈的261件案件中,3倍赔偿的案件数量最多,共有219件,占比83.91%;赔偿1倍的案件数量共有26件,占比9.96%;赔偿2倍和酌定赔偿的案件数量各有5件,各占1.92%;原告自愿请求并未按照赔偿倍数的案件共有2件,占比0.77%。

此外,消费者胜诉但判决书未提及,虽构成欺诈但未答应3倍赔偿,按照车款的5%和赔偿1.5倍的各有1件,各占比0.38%。

在法院判决不构成欺诈的190件汽车案件中,判定赔偿的汽车案件33件,其中赔偿金额大于10000元的案件18件,占比54.55%。

■厂商销售商故意隐瞒实情或告知虚假情况,均涉嫌欺诈

消费者权益保护法明确规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增

■欺诈主要涉及合同纠纷、产品质量、维修服务、虚假宣传四方面

近日,北京阳光消费大数据研究院联合消费者网发布《汽车欺诈案例分析报告(2016—2018)》,报告显示,自2016年1月1日至2018年12月31日,中国裁判文书网共向社会公布有关汽车销售欺诈的判决书451份,其中法院判决构成欺诈的案件261件,占比57.87%,判决不构成欺诈的案件190件,占比42.13%。

据统计,451件有关汽车销售欺诈案件共涉及69个汽车品牌。经研究分析,欺诈问题主要涉及合同纠纷、产品质量、维修服务、虚假宣传四个方面。其中,涉及合同纠纷案件最多,共有375件,占比83.15%;涉及产品质量案件52件,占比11.53%;涉及维修服务案件21件,占比4.66%;涉及虚假宣传案件3件,占比0.67%。

在261件法院判决构成欺诈的案件中,判决构成欺诈的主要原因是运输途中发生交通事故、更改行驶里程、二次出售、更换过发动机、车辆有保险和临时牌照记录、召回车辆、更换过零部件、售前经过维修、虚假宣传、粉尘车以次充好以及车辆存在缺陷等隐瞒事实真相问题。