

<<汽车消费维权指南>>

图书基本信息

书名：<<汽车消费维权指南>>

13位ISBN编号：9787111301844

10位ISBN编号：7111301846

出版时间：2010-5

出版时间：机械工业出版社

作者：郝庆丰，黎宏河 主编

页数：220

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<汽车消费维权指南>>

前言

市场经济的法则应该是平等交易、诚信经营，但是由于生产者、经营者居于强势地位而消费者处于弱势地位，实际上在交易中双方的地位是不平等的，这主要表现在：第一，消费者经济实力微弱。

消费者在市场交易中是以个人的身份出现，而交易的对象是企业、公司甚至集团，其经济实力大小非常悬殊，双方在交易中实际上处于不平等地位。

有的大集团雇有专门的法律人员打官司，应对消费者的诉讼，而消费者很难支付高昂的诉讼费用，汽车的质量问题鉴定费用，动辄就是几万元十几万元，也没有足够的时间来完成法律程序，根本无法与企业、集团对抗。

第二，消费者欠缺商品知识。

消费者为满足生活需要而购买各种商品和服务，需求范围非常广泛，由于科学技术飞速发展，产品结构日益复杂，技术含量越来越高，新产品层出不穷，消费者对于商品的成分、生产工艺、产品结构、品质检验不可能有深入的了解，甚至可能全然不知。

而生产经营者对于自己经营范围内产品的这些专业知识有着全面的了解，否则他们是无法进行生产经营活动的。

因此消费者与经营者相比，处于信息不对称地位。

一辆汽车有两万多个零件、几百种材料，通晓每个零件都需要极高的专业水平，更不用说对所有的零件都很了解了。

汽车的电子化程度越来越高，在中高档以上的汽车成本中，电子系统、电子零部件、电子附件及各种电器配备已经占到60%以上，最终汽车会发展成一台“有四个轮子的计算机”，对一般消费者来说，已经没有自己动手修理的可能。

美国的《联邦担保法案》旨在保护所有购买超过25美元并且具有质量保证证书的产品的消费者，该法案认定，消费者在购买汽车前，具有最少的理解担保条款的能力和知识，对汽车产品完全不了解。

这就是说，在法律上不具备同等交易的地位。

因为汽车内部结构特别复杂，超过了汽车购买者的平均理解水平，购买者不知道自己所买的产品是否符合合同条款。

同时由于汽车技术非常复杂，一般来说，消费者在签订合同之前聘请专业人员对汽车进行拆卸检测是不可能的，也是不可行的。

这个法案对于制造“柠檬车”的制造商给予了三次修理缺陷的机会，如果超过三次仍不能修好，将要接受惩罚（即“三击不中出局”原则）。

消费者可依据这项法案，在美国任何一个法院主张自己的权利（注：起源于乔治·阿克罗夫教授在1970年时发表的论文《柠檬市场：质化的不确定性和市场机制》。

文中阿克罗夫用酸涩的柠檬来比喻状况不佳的二手车商品，后被引申，泛指出厂后问题百出的瑕疵车。

保障瑕疵汽车买主权益的消费者保护法被称为“柠檬法”）。

第三，消费者消费不具有营利性，而经营者经营具有营利性。

消费者的消费活动更多依据个人的兴趣爱好、虚荣心、侥幸心理选购商品，以满足其需求欲望，故不具备经济上的合理性，容易为经营者营销手段所利用。

更为复杂的是，汽车消费的“陷阱”几乎无处不在。

除了产品的质量信息不对称，在汽车保险及理赔、汽车保养、汽车修理、汽车零部件销售、油价、二手车买卖等所有环节，都存在着信息不对称，存在消费者被侵权的危险。

另外，国内有关汽车消费者权益保护的法规尚不健全，比如，汽车“三包”、在物权法基础上的汽车消费权益保护法规、汽车消费者维权的有效通道、汽车消费者投诉信息的管理、披露渠道等等都没有解决，更增加了汽车消费者维权的难度。

郝庆丰先生多年从事消费者投诉、汽车维修方面的工作，他在工作中深刻体会到汽车维权的难度之大，所以经常痛心疾首，在电视、电台、网络、报刊发表尖锐的言论，为消费者大声疾呼。

但是他有时也感到很无奈，这不一个人能够解决的事。

<<汽车消费维权指南>>

郝先生工作多年，积累了大量的汽车维权案例，这些案例涉及汽车消费的方方面面，有的得到了处理，有的就没有结果，最终吃亏的还是消费者。

现在他从无数维权案例中选择了一部分，提供给消费者作参考，也算是前车之鉴吧。汽车消费者读一读，至少会明白哪里有“陷阱”，这本书就起到了应有的作用。

<<汽车消费维权指南>>

内容概要

随着私家车的增多，关于汽车质量问题和售后服务的投诉也随之增多。

如何避免消费误区和陷阱，如何维护汽车消费者的权益成为广大车主和准车主非常关心的问题。

本书从数千件真实案例中选取有代表性的157个典型案例，按照消费投诉类别，从车辆选购、汽车保险、汽车维修、二手车交易和装饰美容五方面进行归类，方便消费者有的放矢地获得知识和指导。

书中每个案例都源于实际，在编写中，针对每一案例特地给出了消费提醒和专家意见，读者不仅能够了解汽车消费中的误区和陷阱，也能了解正确的处置方法和维权途径。

本书适合车主和准车主了解汽车消费和维权知识阅读参考。

<<汽车消费维权指南>>

作者简介

郝庆丰，中国法学会会员，中国法学会消费者权益保护法研究会理事，中国3.15法律网负责人，在中国消费者报社工作了16年，受理并处理汽车投诉6800余起，现任中国消费者报社消费指导部主任。
黎宏河，法学学士，现任中国文化报社总编室副主任、记者，曾获全国文化新闻奖一等奖等多个奖项。

<<汽车消费维权指南>>

书籍目录

前言书评一、车辆选购篇 1.全国统一价有名无实 2.“超值”礼品不超值 3.买车一个价，提车一个价 4.联合卖车，无人担责 5.“特价车”只是幌子 6.“经济油耗”不一定经济 7.旧车“改装”后充新车 8.汽车“全保”不全保 9.新车要投自燃险吗 10.贷款购车有学问 11.如何选择更称心如意 12.网站订车要多留心眼儿 13.买车要分清“定金”和“订金” 14.车价便宜，保费可能有“埋伏” 15.新车保险尽量选择大公司 16.低价车可能有蹊跷 17.库存车、展车要小心购买 18.买车别太信广告 19.留心4S店加装的“高配车” 20.谨防各种名义的加价提车 21.异地购车麻烦多 22.买车要考虑终身使用成本 23.买车要随车配上合格证 24.出借身份证买车要谨慎 25.高低配置要事先想清楚二、汽车保险篇 1.代办保险有“玄机” 2.保险不全理赔难 3.保险不赔出租车“份儿钱” 4.“碰撞”事故也可能免赔 5.车辆受损后继续行驶，责任自担 6.车轮单独损坏不予赔 7.装载货物撞坏自车，责任自担 8.单位公车不可私自借人 9.交强险都赔偿哪些损失 10.谁来承担精神赔偿费用 11.车辆受损的折旧费由谁承担 12.肇事逃逸后自首，保险赔吗 13.自燃殃及他车，谁来担责 14.疲劳驾车事故可获赔偿 15.私车不可变身做陪练 16.车辆转卖保险未过户，保险应赔 17.编造事故经过保险不赔 18.事故不报案，费用自己担 19.划痕险需要单独购买 20.扣满12分后的事故难获赔偿 21.受害人可向保险公司直接索赔 22.未向伤者赔付不得申请直接赔偿 23.停车场丢车向谁索赔 24.一车双保难获两份赔偿 25.按照新车价投保未必全赔 26.保险公司为何受理后不回复 27.“硫酸雨”伤车谁担责 28.撞伤家人谁来赔 29.窃贼偷车后撞人，保险赔吗 30.盗抢险认定与驾驶员没有驾照有关吗 31.谁承担机油洒地造成的路面损失 32.车辆全损后，第三者责任险可退保吗 33.车辆自行滑动造成损失，保险公司不赔 34.车辆被撞，找不到肇事者如何办 35.水漫车辆，发动机损坏保险不赔 36.保险拒赔后装设备的损失 37.保险承担车辆被撬所受损失吗 38.发动机盖行驶中掀起造成的损失是否赔付 39.车上乘客在车下被本车撞，如何理赔 40.保险不赔无牌车辆肇事 41.私了后不得申请保险再赔偿 42.轻微碰撞如何“互碰自赔” 43.无责任为何要赔全责方 44.紧急避险的事故，谁来担责 45.“碰瓷”人的人身损害能赔吗 46.故意将路人撞倒，谁来担责 47.开车将自己的电脑轧坏怎么办 48.翻斗撞坏立交桥，能不能获赔 49.后视镜单独损坏不能赔 50.前照灯被飞石打碎，保险能赔吗 51.北京地区商业车险实行浮动费率三、汽车维修篇 1.按时保养非常有必要 2.接二连三的故障属于非正常 3.质保期以购置日为基准 4.新车发动机为何会爆炸 5.维修保养要保留单据 6.内部文件能否对抗质保承诺 7.保养不能让消费者埋单 8.新车故障频发怎么办 9.何以化解新车发动机故障 10.如何面对2500公里的大修 11.主板故障，刷新程序有用吗 12.正常驾驶气囊却打开了 13.故障较多可以更换新车吗 14.漏装汽车零部件是欺诈吗 15.维修标准参照保修手册 16.没有服务站，保修维修难 17.变速器渗油严重需维修 18.车玻璃升降反复必有缘故 19.谁能认定设计缺陷 20.蓄电池漏液却屡换屡漏 21.汽车通电后油箱发生异响 22.空档制动熄火却找不到原因 23.轮胎设计缺陷与消费者何干 24.故障排除不能“头疼医头” 25.举手之劳也要收手工费吗 26.汽车保养后自燃，该谁负责 27.汽车起动机故障，要给个说法 28.报警系统并不真正防盗 29.汽车漏油极易引发大火 30.问题新车不能久拖不理 31.退车换车要在合理时限内 32.新车一再返修，必有隐情 33.不要盲目更换变速器 34.异响不断，噪声属于正常吗 35.氟利昂并非空调不制冷元凶 36.流水槽被堵可能大水淹车 37.发动机异响的原因复杂 38.维修换下的旧件可由车主带走 39.事故后大修不能稀里糊涂 40.终身免维护是啥意思 41.大事故尽量选择本地维修四、二手车交易篇 1.买二手车不能只盯汽车 2.买车不能只看外表 3.查底盘能知二手车车况 4.一条刮痕价值千元 5.卖车不能一厢情愿 6.事故车最好不要买 7.车况一定靠试驾得知 8.不要对二手车有偏见 9.新旧不能只看里程表 10.二手车要整備好后上路 11.过户要更改行驶本 12.谨防买到准报废车 13.买车一定要先看登记证 14.验车评价怎么定 15.二手车外迁要事先咨询 16.品牌认证看什么 17.卖车谨防“欲擒故纵” 18.二手车看性能，不看配置五、装饰美容篇 1.洗车也有“潜规则” 2.如何清除漆面附着物 3.打蜡上光有学问 4.封釉处理有没有必要 5.汽车外饰如何护理 6.底盘保护装甲好还是封塑好 7.风窗玻璃炸点，能修则修 8.汽车车室清洁护理有窍门 9.发动机室可否自己清洁 10.哪些漆面需要美容 11.打蜡可以处理漆面失光吗 12.轻微划痕如何处理 13.修复汽车凹陷必须拆车吗 14.燃料供给系统要定期清洗 15.多长时间清洗发动机冷却系统 16.何为润滑系统的免拆清洗 17.车窗覆膜越深越好吗 18.怎样挑选好的倒车雷达 19.安装氙灯不能太随便 20.改装天窗要特别慎重 21.防盗器首选安全、方便 22.隔音垫为何不隔音

<<汽车消费维权指南>>

章节摘录

家住沈阳的何先生购买了某品牌的新款汽车。

3000公里后，汽车出现2档、3档加不上油的情况。

何先生到沈阳市某服务站检查后，刷新电脑板，结果早上打不着车、起动困难、加不上油的情况依然存在。

技术总监亲自检查后说：“刷新！

”结果刷新后故障依旧，又出现车辆加油故障现象。

之后，何先生去了其他3家服务站，结果都无法解决。

何先生无奈又回到最初那家服务站。

从此，服务站技术总监开始了对何先生的车试验性维修：刷新、刷新、刷新……后来更换了电脑板，依然无法解决；又更换节流阀体总成，无法解决；相继又更换了8块电脑板、17个阀体、2个进气压力传感器、油泵、全车线束、3次检查全车搭铁线接头、碳罐、碳罐控制阀，更换指定燃油、检查火花塞，清洗喷油嘴、缸线，电脑检测、检测油路泄压，更换汽油滤芯、空气滤芯，更换机油及机油滤芯等所有能考虑到的问题，没想到越修问题越多。

前不久，还出现路口等红灯停车后怠速20秒钟后突然莫名熄火，途中关空调和踩刹车熄火，熄火后再也打不着等现象。

就这样修修跑跑、跑跑修修，里程已经1.4万公里，问题天天存在，早上打不着，打着车后怠速低（300转），车身严重抖动，2、3档加不上油，甚至踏离合器空档踩油门也加不上油。

现在何先生一点开车的心情也没有，只好挤公交车。

何先生曾联系过全国各省各地的该品牌服务站，给出的意见类同，又多次请求服务站联系北京电脑板程序设计公司技术支持，拨打总厂话，结果都是无功而返。

<<汽车消费维权指南>>

媒体关注与评论

《汽车消费维权指南》一书，采用以案说法的方式，普及汽车使用常识和维权法律知识，通俗易懂，很有意义。

——国家工商行政管理总局消费者权益保护局副局长 李军 《汽车消费维权指南》一书，让人看到了维权的希望。

它不仅总结了汽车领域可能出现的种种消费纠纷，而且提出了解决这些纠纷的途径，尤为重要的是，该书为避免这些纠纷做了大量的事前消费指导。

——中国消费者协会副秘书长 武高汉 虽然当下汽车图书众多，《汽车消费维权指南》却补上了一个大缺口。

《汽车消费维权指南》堪称是一本维权启蒙书，实实在在的案例又都是我们大抵都会遇到的，真是早看早聪明。

——汽车专栏作家新华社高级记者 李安定 案例十分丰富，语言简洁生动，是一本难得的广泛适用于想买车的消费者和已经买了车的消费者理智进行汽车消费必读、必备的消费辞典。

相信你阅读之后和我一样一定会受益匪浅。

——中国汽车流通市场有形市场专业委员会主任 苏晖 有幸先于读者拜读全书，实在受益匪浅！这不仅是汽车消费者的福气，对于构建良性的汽车消费环境，也大有裨益。

——北京电视台著名节目主持人 潮东 《汽车消费维权指南》是一本让汽车消费者掌握维权方法的书，它既是经验，也是方法，能读而实践者，受益将莫大焉。

——《车时代》杂志主编 兰河 开卷有益——这是作者奉献给中国汽车消费者的一本百宝全书。

新车选购、汽车保险、汽车维修……一路读下去，任何一位车主都将受益匪浅，哪怕只是抽读其中几个案例。

——《汽车悄览》杂志执行主编 吴道予

<<汽车消费维权指南>>

编辑推荐

《汽车消费维权指南》：刹车门，漏油门，召回门...未来还有多少“门”要被打开？
面对举证难、鉴定难、索赔难，您该如何维护自己的权益？

<<汽车消费维权指南>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>