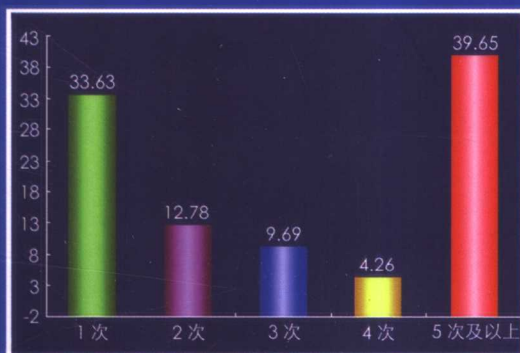


本书法律内容由北京市律师协会消费者权益法律事务专业委员会主任、中国消费者报社常年法律顾问、“全国3·15金质奖章”获得者邱宝昌律师审定



消费者为解决汽车质量问题维修次数分布——近40%的消费者要维修5次以上……
(据搜狐汽车与中国消费者报分析1437件消费者投诉案例发布的《2004汽车消费投诉分析报告》)

车主修车 维权 手册

安 全
编 著

中国档案出版社

车主修车维权手册

安 全 编著

中国档案出版社

责任编辑/ 罗 京

装帧设计/ 刘景东

图书在版编目(CIP)数据

车主修车维权手册/安全编著. —北京:中国档案出版社,
2006.6

ISBN 7 - 80166 - 710 - 7

I. 车... II. 安... III. ①汽车—车辆修理—技术手册
②消费者权益保护法—中国—手册 IV. U472.4 - 62
②D923.85 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 053155 号

CHEZHU XIUCHE WEIQUAN SHOUCHE

出版/中国档案出版社

(北京市宣武区永安路 106 号 100050)

发行/中国档案出版社

印刷/北京市旭升印刷装订厂

规格/787×1092 毫米 1/32 印张:6.75

版次/2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价:28.00 元



邱宝昌律师，1965年4月出生，硕士研究生毕业，现任北京市律师协会消费者权益法律事务专业委员会主任、北京市汇佳律师事务所主任，系中国消费者协会专家志愿者、北京市消费者协会法律顾问、中国消费者报社常年法律顾问，“全国3·15金质奖章”获得者，北京市优秀律师。

邱宝昌律师从事消费维权法律事务十多年，代理过多起汽车消费维权案件，承办了中国消费者协会举办的《汽车随车文件点评》活动，并取得圆满成功。

免费法律咨询电话：

010—85941135 51658365

凭车主168网会员卡接受其他法律服务享受8折优惠。



chezhu168.com

车主 168，维权服务为大家

车主 168 网，是一家专业为车主（含准车主）服务的网站。它将以保障车主权益、最大限度满足车主的各项需求、提高大家的的生活和工作质量为宗旨，竭诚提供尊贵的品质化服务。

车主 168 网将主要提供以下服务内容：

车辆保险、年检等车务服务；

汽车救援与修理咨询服务；

车主生活与工作消费服务（体检、餐饮、购物、机票预订、域名注册等互联网服务）；

车主维权与法律咨询服务。

服务电话：010—84662866 84662966

车主维权法律热线（免费电话咨询）：

010—85941135 51658365

为促进汽车服务水平地提高，让各位车主安心享受和谐的有车生活，车主 168 网将为大家提供优质优价服务，并团结大家的力量，凝聚大家的智慧，共同组织开展维权互助活动（如奖励在重视和维护车主权益方面贡献突出的行政机关、行业组织、新闻媒体等单位及有关个人）。我们将在每项服务所得中明确支取适当资金专款专用于维权互助，有关收支信息定期公布。欢迎监督，敬请支持。详情请登陆车主 168 网。

前 言

众所周知,我国汽车维修产业在快速发展的同时,也是泥沙俱下,鱼龙混杂,真正技术实力强、经营管理规范的企业数量有限,再加上假冒伪劣汽车配件的大量存在,就更让汽车维修质量在整体上难以保证,直接导致维修纠纷大量发生。这给广大车主(车辆所有者)带来了很多烦恼,不仅是为数不少的车辆维修费用的增加让人烦恼,维修后车辆的安全性则更让大家担心,毕竟花钱维修汽车就是为了排除车辆的安全隐患,保持车辆的使用性能,如果车辆的故障不能消除,甚至增加未知新隐患(如伪劣件被装上车,原厂件被偷换等),确实是很可怕的。

为减少广大车主的修车烦恼,维护车主的切身利益,我们编写了这本《车主修车维权手册》。本书以车主修车维权方面的法律知识、权益维护途径与技巧为主要内容。为了方便广大车主学习了解相关法规,在修车过程中能更好地用法维权,并坚持依法维权,本书还摘录了汽车维修及车主修车维权

方面的法律、法规和规章。此外,本书对汽车油料和配件选购方面的基本知识也作了附录。

本书是一本集知识、技巧和法规为一体的防骗维权实用图书,希望对广大车主修车、用车有所帮助;同时也希望广大维修企业重视对有关工作人员的培养与管理,提高业务能力,合法规范经营,让车主们放心修车,安心用车。

在本书编写过程中,我们参考了有关法律、交通、行业组织和新闻单位及有关专家、学者的专业文章和研究报告,在此,深表谢忱。此外,要特别感谢邱宝昌律师对本书法律、法规内容的审定,车主168网对本书出版工作的大力支持,感谢大家对有车族权益的维护与尊重。

由于作者能力所限,书中难免出现疏漏甚至错讹之处,敬请广大读者批评指正。

编著者

2006年1月

目 录

汽车维修与车主维权常识

一、汽车维修业与车主修车维权现状	1
二、车主修车维权法律、法规	5
三、《消费者权益保护法》有关消费者权利、 经营者义务和法律责任的规定	9
四、《合同法》与违约责任	13
五、《产品质量法》与产品质量责任	21
六、违约责任与侵权责任的竞合	38
七、维修厂侵犯车主权益应承担的民事责任	39

车主修车维权要点

一、汽车维修损害车主权益的伎俩及其防范	43
二、汽车维修厂的选择	49
三、托修车辆注意事项	55

四、汽车维修完毕接收车辆注意事项	60
五、维权提示	64

汽车维修纠纷的处理

一、同维修厂协商和解	73
二、申请调解	74
三、仲裁	78
四、诉讼	79

汽车维修纠纷案例

一、劣质配件修车、完好油箱被换纠纷	84
二、维修是否必须装配纯正零配件纠纷案	85
三、检修过程中汽车意外着火被毁案	87
四、购买瑕疵配件修理汽车导致车损案	90
五、电线短路致车辆着火损毁赔偿案	92

附一：汽车配件选购 与节约用油知识

一、汽车配件的选购常识	100
二、汽车油料知识与节油技巧	103

附二：车主修车维权

相关法律、法规、规章选编

中华人民共和国民法通则(摘录)	118
中华人民共和国消费者权益保护法	121
中华人民共和国合同法(摘录)	130
中华人民共和国产品质量法	132
中华人民共和国刑法(摘录)	143
最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定	145
中华人民共和国道路运输条例(摘录)	159
机动车维修管理规定	161
道路运输车辆维护管理规定(摘录)	174
汽车运输业车辆技术管理规定(摘录)	177
汽车维修质量纠纷调解办法	182
道路运输行政处罚规定(摘录)	186

附三：北京车主(市民)

常用信息选编

北京市便民电话	189
北京市机动车检测场联络方法	190
北京市公安交通管理局车辆管理所 及车管站联络方法	192

北京市交通支队、大队及执法站联络方法	193
北京市公路养路费征收机构一览表	195
北京市道路交通事故简易程序处理规定	196
当事人自行解决交通事故协议书	201
北京市道路交通安全违法行为处罚及记分标准	202

汽车维修 与车主维权常识

一、汽车维修业与车主修车维权现状

现代汽车维修服务于千家万户,面对的是机、电、液一体的高科技集成产品,并且汽车品种繁多,技术更新快,对维修从业人员的要求越来越高。而汽车的维护保养与修理,又是伴随着汽车从开始使用到最终报废的整个过程,维修质量的好坏和收费的高低直接关系着广大车主(即汽车维修服务的对象——消费者,一般为车辆所有者,本书泛指所有送修汽车的单位和人员,以下统称车主)的利益,影响着交通和生命财产安全。据了解,一辆汽车从购买到报废所支出的维护修理费用要比汽车购买费用超出很多,而车辆机械故障和交通事故中由于维护修理不当引起的又占有相当大的比例。正因为如此,广大车主对汽车维修问题已越来越关注。

1. 汽车维修业发展近况

我国汽车工业的快速发展,带动了汽车维修业的繁荣。汽车维修企业不仅数量上有了巨大变化,在技术与管理上也有了较大的提高,出现了特约维修站、4S店等技术实力较强、管理较为规范的特色企业,但是,汽车维修业存在的

让广大车主担心的问题,是不容回避的,诸如:服务不规范、缺乏诚信(小修变大修,虚报维修项目、工时,配件以次充好、假冒伪劣品大量存在,收费混乱),技术发展不平衡(专业技术人员缺乏,检测、维修设备落后,维修质量差,质量保证期内返修率高,高级轿车维修能力不足)和结构不合理(以东风、解放等国产汽车为主修车型的企业竞争激烈,而高档轿车、进口车、特种车的维修质量难以保证;整车维修的企业多,从事专业化、有特色、技术保障能力强的维修企业少等)。

为做好技能型紧缺人才的培养培训工作,促进汽车维修业的健康发展,根据交通部安排,交通职业教育教学指导委员会、汽车运用与维修学科委员会,经过大量调查、资料统计、分析和研究,于2003年7月发布了《汽车维修行业人力资源需求及对职业教育要求的研究报告》,该报告分析了行业现状,并就有关问题提出了很好的发展和改革建议,相信随着有关工作的开展,汽车维修业一定会发展得更加健康。为了让车主对我国汽车维修业在两三年前的发展状况有所了解,也为了提醒大家修车时注意认真选择维修厂,以维护好自己的合法权益,确保修车安全,下面特摘录该研究报告的部分内容如下:

据交通部2002年统计数据表明,机动车维修企业(包括摩托车)32万多户,其中一、二类企业约5.7万家,特约维修站仅占不到1%,从业人数达240万,年完成工作量1.1亿辆次。

据交通部公路司有关部门负责人介绍,当前汽车维修从业人员法律意识、技术素质不高的问题,已成为制约汽车

维修业持续发展的主要“瓶颈”。从业人员中接受过中等职业教育的不多,接受过各类高等教育的就更少。据中国汽车维修行业协会对部分一、二类维修企业抽样调查,从事技术管理工作的人员中,有 26.2% 文化程度为初中以下,一线工人中,有 38.5% 文化程度在初中以下;接受过新技术培训的为 11.7%,接受过管理经营培训的有 9.3%、维修基础培训的有 38.7%。二、三类维修企业的从业人员大多是来自离开土地的农民、城市普通中学毕业生、转岗择业的工人,文化水平不高、服务意识不强、专业知识匮乏的问题,带有普遍性,即使是一些大型修理厂也存在同样的问题。

汽车维修及相关行业突出矛盾是人员素质远远满足不了行业发展需要,由于经过系统学习的汽车维修专业人员供不应求,导致大量未经任何培训的人员进入汽车维修行业。据抽样调查,主要存在下列问题:

(1) 维修工人队伍现状

——高等级技能人才比例偏低:以具备技术等级证书的技术工人作为样本比较,初级工/中级工/高级工及以上(含技师、高级技师)比例为 30.4%/43.1%/26.6%(发达国家为 15%/50%/35%);抽样的一、二类企业中,尚有 22.4% 的从业人员不具备任何技术等级证书;三类企业中技术等级的比例更远远低于上述数据;

——工人文化程度偏低:初中/高中/专科及专科以上的比例为 38.5%/51.5%/10%(发达国家为 20%/40%/40%);

——工人技术水平偏低:具有故障诊断能力的技术工人仅占 20%(日本为 40%,美国达到 80%);从抽样样本看,技师和高级技师仅占技术工人 8%,其中年龄在 55 岁以

上者占 37.5%，且绝大多数知识结构老化，难以适应现代汽车维修新技术；

——接受过系统专业知识学习的人员比例极低，仅占 17.8%；

——占企业总量约 79%，从业人员总量约 60% 的三类维修企业，其从业人员仅有 25% 参加过短期技术培训，75% 的人员未经过任何培训。

(2) 技术管理及经营管理人员队伍现状

——具有专业技术职称证书比例较低。抽样调查的技术管理及经营管理人员中，具有专业技术职称证书者占 53.35%，没有专业技术职称者高达 46.65%。

——专业技术管理及经营管理人员结构不合理。具有专业技术职称证书者，其中初级占 46.7%，中级占 40.2%，高级占 13.1%；具有高级职称人员中，年龄在 55 岁以上的占 23.3%。

——民营维修企业专业技术及经营管理人员技术职称缺乏正常认定渠道，导致专业技术队伍不稳定。

由于从业人员总体素质偏低，导致劳动生产率低、管理水平低、服务质量低、事故率高。

2. 汽车维修纠纷与车主维权现状

随着汽车工业的快速发展，有更多人拥有了机动车驾驶证，有更多单位和个人拥有了汽车，由于驾驶技术生疏、车辆日常维护水平有限和汽车保有量的剧增，汽车保养修理的需求也变得异常旺盛，而维修厂的发展却未能跟上汽车维修需求市场发展的速度，不能完全满足车主对汽车维修有关质量和技术上的要求，矛盾突出。由于维修厂工作

人员在管理、技术、服务方面的总体素质不高,直接导致维修质量问题增多,维修问题引发的机械故障及事故频发,有关汽车维修方面的纠纷也越来越多。这已经引起有关方面的关注和重视,以加强维修业管理,促进维修业发展,满足车主修车需要,保障车辆运行安全的政策、法律、法规,正在不断完善而陆续出台。

当前,由于专业知识缺乏、法律意识和取证意识不强、取证困难、时间紧张等原因,车主在同维修厂打交道时,对维护自身权益是做得不够的,送修车辆时很少认真签订合同,不注意做好维修纠纷的预防工作,纠纷出现后利用法律武器、通过各种途径维权的也有限。其实车主这样无所谓的态度或自认倒霉的做法,是很有害的。因为在修车中失去的不仅是车主的金钱,还有安全保障以及公平、正义和规范,后者更为可怕,车主的一次默许就是对不法维修者的一次纵容,假冒伪劣配件就会在利益的诱惑下被装配上车,原车零部件被悄然换下,其结果自然是给车辆带来了可怕的安全隐患,损害的既有消费者,也有交通安全,这样下去,汽车维修环境也很难得到根本改善。因此,广大车主应认真对待汽车维修,必要时要勇敢地拿起法律武器,理直气壮地维护自身的正当权益。

二、车主修车维权法律、法规

在汽车维修过程中,车主是接受汽车维修厂服务的消费者,所以车主作为一位普通消费者,受国家有关保护消费者权益的法律、法规的保护。

我国有关保护消费者合法权益的法律、法规很多,已经

初步形成了对消费者进行有效保护的 legal 体系。基本法律性质的法规有《中华人民共和国民法通则》(以下简称《民法通则》)、《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》)、《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)、《中华人民共和国刑法》(以下简称《刑法》),此外,还有大量的法规、部门规章,包括产品质量、市场管理、物价、广告、商标、医药卫生、运输、旅游等各个方面。

在消费者权益保护领域,《消费者权益保护法》是最重要的一部法律,起着基础性的保护作用,在没有其他特别法律规定的时候,都适用《消费者权益保护法》。就汽车维修而言,维护车主权益的法律、法规还有《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《欺诈消费者行为处罚办法》、《中华人民共和国道路运输管理条例》、《机动车维修管理规定》等。

《消费者权益保护法》第二条规定:“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。”由此可见,法律上的消费者,是指为满足生活需要而购买、使用商品或者接受服务的社会成员,如果不是为满足生活需要的消费行为,则不属于《消费者权益保护法》的调整范围。对于汽车维修来说,如果所修车辆是用于经营,而不是为了满足车主的生活消费需要,则车主送修汽车的身份就不是消费者了,因此也就不能依据《消费者权益保护法》保护自己的权