

wei **qu** an



维护消费者权益

金袋鼠 丛书

《中国消费者》杂志社编

主编 李建华 范颖敏 李琦

汽车消费篇



中国劳动社会保障出版社

维护消费者权益金袋

汽车消费篇

《中国消费者》杂志社编

主编 李建华 范颖敏 李琦

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

汽车消费篇 / 李建华, 范颖敏, 李琦主编. — 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2003. 1

维护消费者权益金袋鼠丛书

ISBN 7-5045-3820-5

I. 汽… II. ①李… ②范… ③李… III.

①消费者权益-民事纠纷-案例分析-中国 ②汽车工业-消费者权益-民事纠纷-案例分析-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 005901 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京外文印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 32 开本 5.125 印张 84 千字

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 9.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>



维护消费者权益是消费者 共同的责任

国家工商行政管理总局副局长
中国消费者协会名誉会长

杨树德

2003年，中国消费者协会确定的年主题为“营造放心消费环境”。这是各级消协组织全面贯彻“三个代表”重要思想，积极落实十六大战略部署的具体行动。开展“营造放心消费环境”年主题活动，全国消协系统将深入贯彻《消费者权益保护法》等消费者权益保护法规，以保障消费者权益的健康权、知情权、公平交易权和求偿权为核心，鼓励适度消费，倡导优化消费结构，积极动员广大消费者依法维权，同时把保护消费者权益与营造良好的消费环境、促进市场经济秩序进一步规范紧密结合起来，为国民经济持续、稳定、健康发展，为全面建设小康社会做出应有贡献。

为了配合年主题活动，中国消费者协会借鉴一些国家消费者权益保护工作的经验，结合我国消费者的消费观念、消费结构和消费水平，通过多种传



播方式向广大消费者提供更多的消费维权知识，以达到密切联系广大消费者的目的。近年来，中国消费者协会连续编辑出版了“明明白白消费丛书”“绿色消费丛书”“科学消费丛书”以及《中国消费者手册》《20世纪——中国3·15备忘录》等一系列出版物，加大了对消费者权益保护事业的宣传。这些书籍的出版在引导消费者科学合理消费，增强维权意识，提高自我保护能力方面起到了重要作用，深得广大读者认可与好评。今年，中国消费者协会又编辑了这套“维护消费者权益金袋鼠丛书”。这套丛书紧扣当前消费者关注的热点，内容丰富，知识性、趣味性、指导性和实用性都比较强，相信能够继续得到广大读者的喜爱。

应该指出的是，由于编者能力有限，这套书难免出现个别疏漏之处，希望广大读者予以谅解。也希望中国消费者协会不断总结经验，继续努力，为广大消费者提供更多更好的消费指导类精神产品。

这套丛书由《中国消费者》杂志社负责编辑工作，各省级消费者协会的秘书长参与了编委会的工作，在此也对他们付出的辛勤劳动表示感谢。



前 言

人类社会已跨入 21 世纪，我国进入了全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化的新的发展阶段。随着人们生活水平的逐步提高，人们的消费能力日渐增强，消费内容日渐丰富，消费方式日渐多样，消费品位日渐提高，买车、购房、上保险、出门旅游、美容健身越来越成为普通百姓的日常话题。消费内容的丰富和品位的提高呼唤消费理性的提高和市场秩序的规范。因此，消费者掌握一定的消费知识和维护自身合法权益的技能就是一件十分必要的事情了。

近年来，通过“3·15”国际消费者权益日活动的开展，通过社会各界齐心协力的维权行动，消费者的权益得到了一定程度的维护。但是在市场经济条件下，维护消费者权益的话题将是一个长久的话题，不是一朝一夕就能解决的，需要有关部门的完善立法和严格执法，更需要全体消费者共同努力。



维护消费者权益关系着全社会每个人的利益，也是江泽民同志提出的“三个代表”思想的重要体现形式之一。中国消费者协会作为保护消费者权益的机构，更有责任指导广大消费者理性消费和正确地维护自己的合法权益。为此，我们编辑了“维护消费者权益金袋鼠丛书”。该丛书通过一个个现实中发生的事例，介绍了一些消费常识和一些经常发生的消费陷阱，目的是告诉消费者如何预防合法权益受到侵害，一旦受到侵害又如何自我维护自己的合法权益。这套丛书共包括《饮食消费篇》《家电消费篇》《汽车消费篇》《住房消费篇》《旅游消费篇》《美容消费篇》《邮政电信篇》《商业保险篇》等八个方面。

知识性、通俗性、权威性、可读性是这套丛书的最大特点，希望本丛书的出版能够为广大消费者在维护自身合法权益方面带来一定帮助，这也是我们编写本丛书的最大目的。

编 者

2003 年 2 月



目 录

购 车 篇

1. 初次购车应注意什么	1
2. 怎样购车无后患	4
3. 如何选购一辆适合自己的车	7
4. 选购新车心没底, 请个内行做参 谋	9
5. “包牌价”包什么	10
6. 切莫轻信“车虫儿”	12
7. 警惕“砖头车”	15
8. 如何识别伪劣汽车配件	16
9. 进口车价格是怎么定出来的	18
10. 买车莫贪小便宜	20
11. 如何选购二手车	21
12. 买二手车莫忘签合同	25
13. 买卖二手车切勿场外交易	26
14. 怎样购买拍卖车	27



保 险 篇

15. 车险费率条款放开，买车应注意
 哪些问题 30
16. 面对新车险车主如何节省保费 31
17. 买车后该上什么险 34
18. 如何辨别真假保单 35
19. 要想真保险“险种”先看清 37
20. 汽车出险后如何索赔 37
21. 汽车出险后如何根据程序索赔 39
22. 保险标的转让保险公司可以拒赔
 吗 42
23. 车辆过户未批改，保险公司可拒
 赔 44
24. 紧急避险导致的车损如何理赔 46
25. 车辆转卖未办理过户批改手续，
 保险责任是否终止 47
26. 挂靠单位买保险，出了事故找谁
 赔 48
27. 因特别约定条款引起的保险纠纷 51
28. 同是一辆车保费却不同 52
29. 车险费率市场化是怎么回事 56
30. 怎样避免有关免赔的保险纠纷 58
31. 新增设备可以投保吗 60



-
32. 窃贼驾车伤及他人，保险公司有
 无赔偿责任 61
33. 擅自放弃追偿权不能获赔 62
34. 要想纠纷少，合同关把好 64

维 权 篇

35. 质量问题与质量缺陷 66
36. 购买汽车后发现质量问题如何解
 决 68
37. 汽车烤漆质量有问题可换 69
38. 汽车质量不合格，厂家商家要负
 责 70
39. 汽车质量有隐患，该不该加倍赔
 偿 72
40. 买新车遭遇“病西施” 76
41. 进口汽车维权何其难 77
42. 新车尾气超标谁负责 79
43. 新车出问题应该找谁 80
44. 宝马配件有瑕疵，投诉讨公道 81
45. 丰田原装≠日本原装 82
46. 换车要求遭拒绝，奔驰维修引
 出“盲区” 83
47. 进口车车主难维权 84
48. “林肯”竟是查封车 86



49. 气囊未开启，人死讨“说法”	87
50. 汽车久修不好，依法更换新车	89
51. 销售伪劣产品承租方逃逸，出租 方应承担责任	90
52. 车号岂容张冠李戴	91
53. 捆绑销售不合理，购车有权选配 置	93
54. 汽车销售收费乱	94
55. 拍卖行有错误吗	95
56. 办证一拖半年，消费者要求退款	97
57. 车主状告销售商，获降价退款	98
58. 买卖车辆不过户，出了车祸烦恼 多	99
59. 法规滞后车主有苦难诉	101
60. 国内汽车无召回有无法律依据	102
61. 车损人伤获赔偿	103
62. 购车图优惠，原是空欢喜	104
63. 买到“事故车”消费者讨说法	107
64. 车主状告销售商有欺诈行为	109
65. 二手车藏“猫儿腻”	111
66. 没有“三包”照赔不误	113
67. 汽车久修不好应退货	114
68. 汽车修理收费该透明	116
69. 为进口车维修难“切脉”	118



70. 汽车投诉增多, 退换车成焦点	120
71. 举证责任倒置对汽车消费者有何 好处	123
72. 抵押车辆遇车祸, 抵押人是否承 担责任	124
73. 车牌丢失怎样补领新牌照	127
74. 汽车美容防“李鬼”	128
75. 汽车内装饰尽量不要改	130
76. 小区车位收费有何依据	131
77. 停车场内丢车获赔	133
78. 停车场自定价属违法行为	135
79. 停车场里出事故	135
80. 汽车玻璃被砸, 物业赔偿修车费	136
81. 已认购车位被开发商收回怎么办	137
82. 新车出毛病可以自己修吗	138
83. 租赁车辆出事故后如何处理	140
84. 租赁汽车出问题由谁承担责任	141
85. 租车时应注意哪些问题	143
86. 小心掉进“低价租车”陷阱	145



购车篇

1. 初次购车应注意什么

面对品牌众多、新款迭出、价格多变的汽车市场，万先生一直跃跃欲试。可临到买时又没了主张：究竟哪种车最适合自己呢？

首先需要考虑购车的费用。一般而言，汽车性能越好价格越贵，相应地配置就越多，档次也越高。但初次购车者最好遵循量入为出的原则。

不少消费者在进行购车预算时，只着眼于汽车售价。但实际上需要综合考虑三方面的费用。第一，汽车的售价，这是购车支出的主要部分。目前，几乎所有的汽车都是由生产厂家统一全国零售价，在供大于求的消费环境下，各地经销商的售价出入不大。第二，附加费，包括 10% 的车辆购置税、牌证费、保险费等。这些费用因车价不同而不同。第三，日常开销，包括燃油费、临时停车费、



过桥费、年审费、维修费等，这些费用是一个“变数”，因人而异。

其次，选择汽车的档次。轿车的档次习惯以发动机的排量区分，各个品牌往往都有几种排量可供选择，此外还有标准型和豪华型之分，消费者购车时可根据需求比较后做出选择。以国产车为例，一般分为四类：经济型，发动机排量在 1.0 升以下，价格大体上不超过 10 万元，属于这一类型的轿车有奥拓、云雀、英格尔、吉利豪情、吉利美日、安驰、福莱尔等；普及型，发动机排量介于 1.0 至 1.6 升之间，价格一般不超过 20 万元，属于这一类型的轿车有桑塔纳、捷达、富康、夏利 2000 等；中档车，发动机排量一般在 1.6 升至 2.5 升之间，价格约在 20~30 万元左右，属于这一类型的轿车有红旗世纪星、广州本田、帕萨特、风神蓝鸟等；中高档，发动机排量在 2.5 升至 3.2 升之间，价格约在 30~40 万元左右，属于这一类型的轿车有奥迪等。

第三，考虑安全配置。为了保证驾车者的安全，各大汽车厂商都很重视汽车的安全性，而高档车、低档车的差别很大程度上就体现在安全性能及其配置上。据了解，现在新推出的国产轿车差不多都进行了正面碰撞试验，符合新制定的有关标准和法规的要求。一般而言，高档车配备有双安全气



囊，有的还有侧置安全气囊、ABS 自动防抱死装置、前后多级撞击吸能机构等，其作用都是为了提高汽车的安全性能。

第四，考虑要不要自动变速器。带自动变速器的汽车驾驶起来轻松自在，因为不用老操心换挡，而且少了一个离合器，左脚可以完全“解放”出来，集中注意力。对于驾驶经验不足者、女性或老年人来说，带自动变速箱的汽车有很大的优越性。但也有不足，如：价格要比手动的高出几万元；百千米油耗要高出约 8%；从 0 到 100 千米时速的加速时间往往要差 0.5 到 3 秒等。

最后，注意车的保修期。汽车生产厂家都有一个保修期承诺，保修期内厂家负责免费维修，只要不是车主的人为因素，一般连维修配件都是免费的，这对车主来说是实实在在的优惠。厂商推出的各种保修服务承诺，有的是 1 年或 10 万千米，有的是 2 年或 6 万千米等，对于 1 年可跑上 10 多万千米的出租车、营运车而言，保修期 1 年或 10 万千米就显得很有必要。对私家车来说，1 年也就 2 万千米左右，选择 2 年或 6 万千米的保修期就比较实在了。



2. 怎样购车无后患

汽车是高价商品，如果选购不慎不仅经济损失巨大，而且还会带来许多难以解决的后续问题。为尽量免除后患选购时应当注意：

首先应调查了解生产厂商是否是国家物资部门所属的经营部门，如果不是，要慎重成交，必要时应签订协议，确保能办理牌照，协议应经国家公证机关公证。

购置汽车生产厂家的自销汽车、超产车，应慎重了解是否为主管部门认可的企业及车辆型号，是否具有正式印制的产品合格证，如购买最好签订经过公证的协议。如购置进口汽车，应首先了解是否具有海关证明、税务证明和商检证明。进口散件组装的车辆还要了解是否有省级主管部门批准的产品合格证书。千万不能购买已有正式牌照的国外赠送车辆。没有海关、税务商检的车辆一般是非法进口的车辆，不但办理不了牌照，还要受罚或被没收。没有产品合格证的车辆也不能办理牌照，购买馈赠车辆根本就不能转籍。如果购买已办理牌照的车辆，更要慎重从事。成交前，应仔细查验行驶证与车辆型号是否一致，还应到当地车管所查询该车是否按规定办理了年检手续；是否为当年或近期报废



型号；是否是原装车辆等。如果办理转籍手续时车管所不同意，则说明该车辆档案等项目必有不符合规定之处，千万不要勉强办理转籍手续，以免上当吃亏。

应到实力雄厚、信誉可靠的销售商处选购汽车，认真验明其正规进货手续，不要贪图便宜购买走私车、私售车或不在国家汽车生产计划中的小厂车。在一定规模的汽车交易市场，通常都有工商管理部门、税务部门、保险公司等单位现场办公，这些单位一方面为消费者提供服务，另一方面也履行管理市场的职责。此外，在这些市场内经营的汽车经销商，都经过市场管理部门的资格审查，如果有个别不法经销商侵害消费者的利益，一般也都能在市场内得到解决。

购买汽车时一定要注意各种凭证是否齐全，以免有事无据可依。购车时留意向经销商索要的凭证主要有：

购车发票。购车发票是购车时最重要的证明，同时也是汽车上户时的凭证之一，所以在购车时您务必向经销商索要购车发票，并要确认其有效性。

车辆合格证。车辆合格证是汽车的另一个重要凭证，也是汽车上户时必备的证件。只有具有合格证的汽车才符合国家对机动车装备质量及有关标准的要求。