

车子出现问题，车主如何理性维权

专家建议先充分掌握证据，再寻找正确途径维权

随着汽车的普及以及人们对于汽车质量要求的提高，维权事件越来越频繁地发生，波及几乎所有的汽车品牌及车型，有些还由于各方原因，险些酿成群体事件，造成车主与厂商、4S的尖锐对立，上升到对簿公堂的也是屡见不鲜，对消费者、车企和社会都造成了一定的伤害。

那么车主到底应该如何正确维权呢？专家给出了三个方面的建议。



证据采集，是车主维权的第一步

消费者维权，首先一定要采集好证据。理性的车主应在平时就养成索要并保存书面材料（如发票、协议、维修记录、清单、厂商承诺、广告等等）的习惯，必要时应进行录音。事实上，很多汽车纠纷，正是在充分、强大的前期证据的压力下，才得以顺利协商解决。

理性维权，有必要征求专家意见

维权针对的是权利被侵犯、被伤害，而维权范围就是权利受到侵犯、伤害的范围。严重超出此范围的要求，常常会人为地阻碍正当的权利救济。具体事件中，虽然汽车厂商的推、拖、闪，的确增加了解决纠纷的难度，但车主的要求是否合法、合理、合适，有时也会成为问题能否顺利解决的关键。车主不切实际的要求，常常阻碍问题的顺利解决。

一般情况下，车主不会故意提出过分要求。但车主们常因不知道什么是合适的要求，而“肆意妄为、漫天要价”。因此，根据实际情况依法实事求是地提出适当要求，将是理性维权车主应当要考虑的，必要时可咨询律师或业内专家的意见。

维权不当，维权者可能成为侵权人

现在很多车主都希望通过媒体报道的方式来维权，当然媒体的声音的确是一种力量，尤其在这追求品牌的年代，因其经济、高效等原因，常成为车主们首选的维权方法。

但车主们也要注意，虽然在此过程中，车主、厂商、媒体的三方博弈可能会直接决定纠纷的结果，但各方为此博弈所采取的手段也应当在法律界限内进行。法律规定：消费者对生产者、经营者、销售者的产品质量或者服务质量进行批评、评论，不应当认定为侵害他人名誉权，但借机诽谤、诋毁、损害其名誉的，应当认定为侵害名誉权。这既是法律对车主具体维权行为的保护，也是对其行为的约束。这一点车主们必须区分、铭记，并在维权中进行适当运用、处理；否则可能导致这种维权手段效果的适得其反，甚至面临更为不利的法律后果。

汽车消费四大注意事项

- 如何有效保护、维护自己的合法权益？瑞安日报汽车消费维权联络站总结了一些建议，与广大消费者分享：
- 1.遇到商家打折降价、赠送礼包等活动，要以合同等文字形式明确下来。如要签订订车协议，则需在协议中明确交车的时间、地点等内容，要将双方的权利和义务写清楚。一旦出现购车纠纷，就可以做到有据可循。如果发现商家合同条款涉嫌“霸王”条款，也可以及时向媒体和消保委反映或咨询律师。
 - 2.注重证据的保留与收集，如发票、购车合同、说明书等，以便维权时有根有据。本报曾帮助一位细心的车主成功退车。她的车经常无故掉档位，在4S店维修了多次，更换了包括变速箱在内的一些重要的零部件，但问题仍未得到有效解决。由于她对车辆每次维修都做了详细的记录，包括接待的维修人员，这为其后来成功退车提供了重要依据。
 - 3.提车时，要仔细检查车况，细致察看外观、配件、重要部件和内饰装潢等配置是否与说明书和宣传材料中所说的相符，确定没有问题再签字。很多消费者求助我们时说：“销售顾问让我签字，我就签字。”“签字”，表明你认可文书的内容，一旦签上“大名”，就要负法律责任，不是儿戏。
 - 4.使用车辆前，要仔细阅读用户使用手册。在车子保修期内，应到指定的特约维修点进行维修和保养，以免产生索赔纠纷。几乎很少有车主会把厚厚的说明书从头至尾完整地看一遍，只有等到遇上问题了，才会急急忙忙找出来翻看一下里面的条款。说明书里面的一些重要条款，关系到车主的切身利益，建议广大消费者还是抽空阅读一下，权当作汽车知识的补充。

如果您在买车用车的过程中，作为消费者的各种合法权利遭到侵害，请联系我们。

瑞安日报消费维权联络站地址：安阳街道安福路30号瑞安日报社一楼市民服务中心；

受理投诉时间为：每周一至周五8时至17时，受理电话为0577-65917777，申请受理人需提前通过电话预约。

2015浙江车友节暨瑞安日报7月夏夜汽车展下周末来袭

“放价”，是绝对的主题

7月4日晚，2015浙江车友节暨瑞安日报7月夏夜汽车展将在市府广场拉开帷幕。本次车展持续两晚，继续采用夏季纳凉的方式，给购车者带来方便，也为市民饭后休闲纳凉提供一个好去处。

记者从主办方处了解到，“放价”是本届车展绝对的主题。此外，本次活动内容丰富多样，除单纯车展外还将有多项活动同步进行。这不仅将增强车展的趣味性，更将在无形之中扩大宣传力度，提高车展的影响力。

亮点一

主流汽车品牌悉数到场

本次活动，主办方将联合参展厂家、经销商推出一系列车展专享优惠，部分车商还将推出车展限量特价车，除了平常的价格优惠外，还将有格外的车展现金优惠和大礼包赠送。

目前，包括雪佛兰、起亚、上海大众、福特、北京现代、东风日产、广汽丰田、信维丰田等在内的十多个主流汽车品牌确定亮相。而这些品牌也带来了他们旗下全系的车型以及最给力的优惠，让您享受一站式服务，称心如意买好车。

除了常规的优惠外，活动现场还将请来FM93的知名主持人小崔，与瑞城的车友互动，帮车友砍价护航。

亮点二

“最萌小车模”评选

“最萌小车模”的评选是浙江车友节的一个重头戏，小朋友可以在车友节现场和任意展车合影，拗出最酷的造型，摆出最炫的POSE，参与的小车模不仅有机会上报纸，还能参与杭州站总决赛。

不管你家的娃娃是小正太还是小萝莉，无论是呆萌可爱的还是充满灵性的，不论潇洒帅气的造型还是楚楚动人的姿势，都是最萌小车模的最佳人选哦！

据悉，该项活动将持续至7月底，参与对象为3至12岁的小朋友，只需向主办方提供跟车相关的照片均可，因此广大市民在观看车展时一定要不要忘了带上你的相机哦。届时，主办方将评选出冠军“最萌小车模”的大奖，以及最时尚小车模、最佳造型小车模、最具气质小车模等分奖项，送出海岛亲子游、亲子摄影写真等奖。

亮点三

寻找最“牛”车友会

“寻找最牛车友会”是车友节一个全新的活动，如果你所在的车友会够“牛”，够有趣，活动够精彩，就来报名参加吧。

最“牛”车友会票目目前正在接受报名中，届时将选出最有人情味车友会、最有爱心车友会、最有活力车友会、最有互联网基因车友会、最逗比车友会等。

获奖的车友会不仅可以获得媒体重点推介，还将获得价值不菲的奖品。