

39万变15万，“退一赔三”案反转透玄机

购车欺诈如何确定成难题 汽车消费维权保留发票等材料很重要

本期主题：汽车消费纠纷

随着我省机动车保有量的剧增，汽车成为不少人生活中不可缺少的一部分，而汽车由于其价值较大，买卖中常有纠纷发生。不少人认为质量瑕疵或者疑似翻新痕迹可以起诉销售方，以涉嫌欺诈为由，要求销售方“退一赔三”。近日，备受关注的我省首例汽车维权“退一赔三”案经省高院再审改判，撤销原本“退一赔三”判决。消费者在哪些情况下能够要求“退一赔三”？如何认定是否欺诈？

■记者 魏灿 实习生 叶香渝 通讯员 刘晓芬

案例1

39万变15万，“退一赔三”案反转

在4S店买的新车，开了一阵子后，才发现这台车曾经维修过，消费者起诉销售方，要求退还货款13万多元，同时三倍赔偿，即赔偿39万多元。该案经衡阳两级法院审理，衡阳中院维持原判，支持“退一赔三”。该案曾是新修订的《消费者权益保护法》实施以来，我省首例对汽车销售行业存在消费欺诈作出“退一赔三”的判决。近日，该案迎来戏剧性反转，省高院依法改判，销售方除退款外，赔偿各项损失1.98万元。

2015年2月，常宁市消费者廖某在常宁市“动力快车”公司（“天禧”公司的代理商）签订购车合同，以13.19万元价格购买一辆长安福特新福克斯轿车，由于“天禧”公司系衡阳地区该型号轿车唯一合法供应商，“天禧”公司向原告廖某开具了发票。

同年4月19日，廖某在做汽车美容时，工作人员发现车辆前保险杠有明显

的油漆修复痕迹，问廖某“是否喷过漆”，廖某非常惊讶，刚买的新车如何喷过漆？廖某这才意识到，自己买到了有质量瑕疵的修复车。他向“动力快车”和“天禧”公司反映，但对方未予理睬。廖某向法院提起诉讼，要求法院根据新修订的《消费者权益保护法》判决被告“天禧”公司“退一赔三”。

经公开开庭审理，常宁市人民法院作出一审判决，认定被告“天禧”公司将事故车辆卖给消费者，存在欺诈行为，判决“天禧”公司退还消费者购车款13.19万元，并赔偿原告廖某三倍购车款39.57万元。

“天禧”公司不服，上诉到衡阳中院。2016年4月25日，衡阳中院驳回上诉，维持一审判决。随后，“天禧”公司向省高院申请再审。近日，省高院对该案做出再审判决。

省高院再审认为，本案争议的焦点是“天禧”公司是否存在销售欺诈。根

据查明的事实，涉案车辆的瑕疵属于肉眼可以识别的外观形态，廖某的儿子对车辆外观等进行检查后，在PDI检查表上确认“车辆外观完好无损”。因此，现有证据不能认定天禧公司存在采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者的行为。鉴于车辆售出未超过六个月，“天禧”公司对案涉车辆的油漆修补发生在车辆售出之后负有举证责任，对此，天禧公司提出的证据不能证明，构成交付车辆瑕疵的违约责任，因违约给廖某造成的直接损失，天禧公司应当赔偿。

据此，省高院再审判决，撤销衡阳中院和常宁法院关于此案的判决；“天禧”公司限期退还廖某购车款13.19万元，并按中国人民银行同期贷款利率支付自2013年2月16日至实际退款之日的利息，赔偿购车附加费、保险费和汽车装饰费19843.13元；驳回廖某的其他诉讼请求。

案例2

买车遭遇“假合同”，消费者起诉欺诈被驳回

买了4S店用来展示的样品车，却发现合同里写的是高配置的“舒适版”，怀人黄某状告徐某某汽车销售服务有限公司，要求“退一赔三”。受理该案的怀化溆浦法院认为，销售商以低配版的低价卖出，合同记载只是记录瑕疵，不构成欺诈，驳回了消费者的起诉。

2015年1月，黄某到怀化某汽车销售服务有限公司购买了宝骏牌汽车。汽车销售人员介绍了该店举办宝骏730标准版促销活动，标准版加5000元可以送价值1万元大礼包，大礼包包含导航、前后保险杠、迎宾踏

板、坐垫、脚垫、太阳膜以及1000元维修工时卡。黄某购车时，店内只有一辆宝骏730-2014款1.5L手动标准版样版车，原告将车检验后，通过讨价还价，最后以低于活动价的价格成交，双方签订汽车销售合同，黄某支付购车价款后，直接将车提走。

一年半后，黄某发现汽车销售合同登记购车品牌型号为宝骏7301.5舒适型，与其购买的宝骏730标准版不符。宝骏730标准版出厂时为棉质座椅，没有导航、倒车影像和行李架。宝骏730舒适版配备

有倒车影像、真皮座椅、行李架、雾灯、后雨刮。

黄某以此向服务站索赔未果，于是起诉到怀化溆浦法院。要求退换购车款7.38万元，并赔偿22.14万元。

溆浦法院认为，黄某在汽车促销活动期间在被告处买车，经过实地了解和检验，依约支付价款，并提走被告店内唯一的一辆宝骏730标准版展销汽车，被告依约赠送了价值1万元的汽车内饰装修，该买卖合同合法有效，只是属于记录瑕疵。法院驳回了黄某的起诉。



汽车消费中如果遇到纠纷，举证很重要。律师建议，消费者购车后应注意保留发票等材料。（资料图片）

案例3

新车凌晨自燃 消费者起诉被驳回

刚买三个月的新车在凌晨自燃，厂家调查后称车辆有维修痕迹，为此，消费者状告销售商，要求“退一赔三”。常德市武陵区人民法院认为，消费者买车时已经检查过车况，证实了交付时无瑕疵，且没有证据证明销售商欺诈，驳回了消费者的起诉。

2016年10月，夏某与常德市旭福汽车销售服务有限公司签订《汽车买卖合同》，以9.28万元的价格购买了一台蓝色福特翼博汽车。此后，夏某购买保险并办理登记，车辆登记号牌为湘J019××。

今年2月8日凌晨，夏某把车停在位于湖北省监利县的其岳父家门口，凌晨3时许汽车发生起火，经报警，公安、消防现场处置。事后，车辆生产厂家长安福特汽车有限公司出具了事故车辆的调查报告，报告中称“左前翼子板有钣金维修痕迹”。

夏某仔细查看了相关票据，发现购车发票系常德市日福汽车销售服务有限公司开出，“日福”公司与“旭福”公司均系长安福特有限公司经销商。

夏某认为销售商隐瞒事实，将问题车辆卖给他，该行为侵犯了他的知情权和消费选择权，构成了消费欺诈，夏某要求两公司赔偿他27.84万元。

武陵法院审理后认为，本案争议焦点为汽车销售商是否存在欺诈行为，所谓欺诈，是指故意欺骗他人，使其陷于错误判断，并基于此错误判断而为意思表示的行为。本案中，原、被告签订买卖合同后，夏某于2016年10月28日提车时已经对包括车辆外观在内的各项进行了检查并签署了确认表，证实了车辆交付前无瑕疵。本案中，夏某并未提供相关证据证实在汽车买卖合同履行过程中存在欺诈行为，故对他的诉讼请求法院不予支持。法院依法驳回了他的诉讼请求。

律师说法

注意保留 发票等材料

湖南凯威律师事务所律师李容介绍，依照相关规定：一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。具体到消费维权案例中，经营者在提供商品或服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为是欺诈消费者行为。

“掺杂、掺假，以假充真，以次充好；‘处理品’、‘残次品’、‘等外品’等冒充正品的；以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的；以虚假的‘有奖销售’、‘还本销售’等方式销售商品的等情况，都属于欺诈消费者。”李容说。认定欺诈需要同时具备几方面内容，首先，商家要有主观上欺诈的目的，他明知商品或服务有问题，希望或者放任结果发生。其次，商家要实施了欺诈的行为，比如用语言诱导，通过商标标明等方式。再次，消费者要因为欺诈的行为做出错误的决定，比如把残次品当正品买下等。

李容建议，消费者如果遭遇涉嫌欺诈的情况，保留购物发票、宣传单等材料，先跟商家协商，如果协商不成，向当地消费者协会或工商部门求助，也可以直接向法院起诉。根据新的消费者权益保护法，如果认定为欺诈，消费者可以获得三倍赔偿。