

# 爱车遇上这些问题，本报帮你维权

## 提醒：购车、维修保养、买保险时，要注意索要发票等资料



随着汽车的普及，有关汽车服务方面的投诉不断发生。去年，本报消费调查栏目多次曝光了汽车消费投诉事件，在业界引发强烈反响。汽车消费如何规避“陷阱”？维权时要注意哪些细节？记者梳理了2017年汽车消费纠纷典型案例，也邀请了知名律师、专业人士，为广大消费者支招。

■记者 胡锐

### 【案例一】 汽车刚做完保养 次日高速路上熄火

2017年8月17日，彭先生驾驶一辆雪佛兰科鲁兹汽车行驶在高速公路上时，车辆自动熄火，导致其被困高速数小时。彭先生说，车是他于2016年在雪佛兰授权4S店——湖南申湘汽车天润销售服务有限公司购得，车在保修期内，且车辆在出故障前一天，刚在该4S店做完保养。后经4S店检测，熄火属于车辆质量问题。但4S店拒绝彭先生提出的赔偿救援费、交通费的要求。

**律师说法：**若车辆出故障属于车辆本身质量问题，则车主提出索赔救援费、交通费以及因此故障而产生的人身伤害、财产损失等，是有法律依据的。

**【解决情况】**记者陪同彭先生与4S店协商后，4S店最终同意了赔偿彭先生在此次事故中产生的救援费、交通费。彭先生对此表示接受。

### 【案例二】 新车出问题维修多次未果 费时费力

2017年5月，王奔在长沙麓谷汽车世界的长沙鼎道汽车4S店购买了一辆长城哈弗H2汽车，开了2个月就出现转向系统异响，且先后在4S店维修两次都未解决问题。4S店只答应继续维修，拒绝了王奔关于更换新车的要求。

**律师说法：**湖南睿邦律师事务所副主任刘明表示，车辆质量问题导致车辆故障，并维修达到一定次数（按照“三包政策”是3次）仍未修



复的情况下，车主可要求退换车。即使达不到退换车条件，车主也可主张反复维修而产生的交通费、误工费等补偿。

**【解决情况】**通过记者介入协调，最终4S店表示再免费为王奔维修一次汽车，并保证这次能一次性排除转向系统异响的故障，同时为王奔承担5000元费用，作为交通、误工等补偿。王奔表示接受。

### 【案例三】 车险录入失误 出事故无法获理赔

2016年11月，夏伟锋在长沙众熙二手车行购买了一辆二手车，并向车商交了商业险保费7000多元，但2017年8月经历了一次交通事故后才发现，买车险时错录了信息，导致无法获得理赔。夏伟锋不得不掏腰包赔偿对方车辆损失2000元，自己的车也受损。经过1个多月的维权，与事件相关的二手车商、保险代办公司“搜好车”、大地保险公司竟都说信息错误不在己方，不愿意承担损失。

**律师说法：**由于买错保险的过错不在车主，所以车主可向法院提起诉讼，并同时二手车行、保险代办方以及保险公司作为被告方，不仅可提出全额退保费，还可要求被告方赔偿因买错保险而导致的经济损失。

**【解决情况】**2017年10月9日，在记者的陪同下，车主夏伟锋再次找到二手车行、保险代办公司、保险公司协商。最后达成一致，大地保险公司退还两个月的保费800元，“搜好车”赔偿3000元。车主夏伟锋表示接受。

### 互动

如果，你在消费中发现“黑现象”、潜规则，请告诉我们；如果，你在消费过程中遇到质量、服务等问题，或者碰到不良商家，各种推诿不愿承担责任，消费者权益得不到保障，不管哪个行业，请告诉我们，我们帮你维权。请记住我们的联系方式：

热线：0731-84326110

微博：三湘都市报  
微信：三湘都市报  
微信公众号（ID：sxdsb96258）



三湘都市报微信公众号



三湘都市报微博

### 《花1400元买回一条病狗》后续

## 长沙工商发消费警示： 警惕购买“星期狗”

本报3月7日讯 长沙市民周女士致电三湘都市报称，刚买的金毛犬领回家没几天就病了，检查发现有犬瘟和冠状病毒，“估计是买到了一只‘星期狗’”（见本报2月9日A10版）。对此，长沙市工商局发布消费警示，提醒消费者在购买宠物狗时擦亮眼睛。

不法商家为谋取利益，为患病宠物狗注射兴奋剂血清，使宠物狗看上去健康、活泼，消费者买回喂养不到一周，宠物狗陆续出现呕吐、咳嗽、便血甚至死亡的现象，这些狗被称之为“星期狗”。长沙工商局提醒，选购宠物狗应至正规商户处购买，购买时需留意查验商户营业执照等相关登记证件。此外要对所购宠物狗进行检查，查验是否存在针眼，眼睛是否明亮，眼角是否存在

在异常分泌物；鼻子是否清凉湿润；肛门应清洁无红肿，周边皮毛应清洁顺畅；皮毛有无寄生虫，皮毛是否为人工染色。健康的宠物狗活泼好动，精力充沛，无弓腰和塌背现象。尽量避免购买未满一个月的幼犬。

在选定后应向商家咨询宠物狗注射疫苗的情况，并要求商家提供该宠物狗的动物检疫合格证拍照留存；为防止购买到星期狗，消费者要与商家协商签署购买协议，将宠物狗接种疫苗情况、售后争议处理方案等内容写进协议，可避免不必要的争端。

此外，如有市民发现商家存在售卖“星期狗”的违法行为，可向动物检疫部门举报或向工商部门投诉。

■记者 李成辉 通讯员 张蓉

## 湖南信保支持我省参与“一带一路” 建设承保金额突破百亿元

近日，记者从中国出口信用保险公司长沙营业管理部（简称湖南信保）获悉，2017年全年，湖南信保为我省475家出口企业提供了总额317亿元人民币的海外信用风险保障服务，其中，全年出口信用保险支持出口总额为223.6亿元人民币；保障中长期出口买方信贷风险21.41亿元人民币；保障海外投资风险16.26亿元人民币；累计向企业支付赔款超过1.62亿元人民币，为湘企走出国门提供了有力保障。

据悉，在湘企大步走向国门的的同时，对风险防护的需求也显著增强。“一带一路”沿线国家市场的合作大幅增加，2017年，湖南信保支持企业面向“一带一路”沿线国家的出口、投资、工程承包业务，累计承保金额达140.8亿元人民币，涉及电力、工

程机械以及对外23亿元人民币。工程承包等资本和技术密集型行业，有效推动了我省产品、装备、产能、资金“走出去”。此外，政策性信用保险对出口带动作用也十分明显，去年带动机电产品出口103.81亿元人民币，带动农产品出口10.23亿元人民币，我省“开放崛起”步伐明显加快。

■苏毅 经济信息



### 提醒 汽车消费须知这些

在消费维权案件中，除了上述案件外，还有汽车维修配件价格虚高、配件以次充好、小故障大更换等“陷阱”，令人防不胜防。

为此，业内专家提醒广大汽车消费者，车主可适当提高汽车原理、构造，以及汽车使用、维修保养等方面的知识储备，通过在互联网上咨询同品牌同款车型的车主，了解各4S店的服务信誉和维修保养水平。

在购车、维修保养及买保险时，注意索要并保存发票、宣传单、协议、单据、影音视频等资料，一旦起争议，这些资料可能就是重要的维权证据。个人维权不成功时，及时带上相关资料向消协、工商、质监等部门反映、投诉，或走司法程序。