

律师办理汽车消费者权益保护类案件指引（2024）

（来源：四川省律师协会）

前言

随着国民经济快速发展，居民可支配收入不断提高，中国汽车销量也快速增长、保有量逐步提升。据公安部统计，2023年全国机动车保有量达4.35亿辆；据中国汽车工业协会公布，2023年我国汽车产销量分别达3016.1万辆和3009.4万辆，同比分别增长11.6%和12%，年产销量双双创历史新高。

伴随汽车产业高速发展，以及消费者维权意识不断增强，消费者与汽车生产者、经营者等产业链相关主体之间的产品质量、产品责任等纠纷与日俱增，汽车消费者权益保护法律服务需求不断攀升，广阔的消费者维权市场亟需高标准的专业法律服务支持。因此，为指导全省律师规范办理汽车消费者权益保护类案件，促进汽车消费市场的健康发展，四川省律师协会食品轻纺与消费者权益专业委员会由王亮主任、谢安鸿副主任、杜礼红副主任、曾钰超副秘书长、汪姮副秘书长、宋琪秘书、陈薇、章鹏程、李梦雪、张泽平律师组成编委会成员，根据国家相关法律法规与政策文件，结合律师实务经验，编纂了《四川省律师协会食品轻纺与消费者权益专业委员会律师办理汽车消费者权益保护类案件指引》，共计第六章、二十条，为全省律师同仁提供借鉴与参考。

第一章总则

第一条制订目的

为提升全省从业律师办理汽车消费者权益保护类案件的专业能力与服务水平，规范律师执业行为，防范律师执业风险，保障律师依法履行职责，适应全省汽车行业的发展趋势，满足消费者对法律服务日益增长的需求，按照《中华人民共和国民法典》（以下简称民法典）《中华人民共和国民事诉讼法》（以下简称民事诉讼法）《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）《中华人民共和国产品质量法》（以下简称产品质量法）等法律法规、司法解释的相关规定，结合司法实践和全省实际，制订本指引。

第二条办案原则

(一) 全面原则

律师办理汽车消费类案件，应尽可能全面、详实地了解案件基本事实，全面维护消费者合法权益。

(二) 专业原则

律师办理汽车消费类案件，应准确运用汽车消费相关的法律法规和政策文件，熟悉汽车行业消费热点、难点问题，掌握汽车行业和汽车消费的相关知识，善于研习、借鉴国内外相同或相似的案例，为消费者提供专业的法律服务。

(三) 勤勉原则

律师办理汽车消费类案件，应当恪守律师职业道德和执业纪律，勤勉尽责，防范执业风险。

第二章常见汽车消费纠纷类型及处理方法

第三条常见纠纷类型

(一) 配置与约定不符：经营者交付的车辆配置与合同约定标准不一致。

(二) 车辆质量问题：消费者购买后发现车辆存在质量问题，如发动机、变速器等关键部件存在缺陷，或因设计、制造等缺陷导致消费者或第三方人身伤害或财产损失。

(三) 欺诈：经营者隐瞒车辆真实情况（如事故车、泡水车等）或未尽到告知义务、虚假宣传车辆性能、虚假承诺、价格欺诈等。

(四) 权属不清：车辆所有权存在争议，特别是二手车辆来源不明。

(五) 无法登记、过户：因车辆权属问题或经营者提供的车辆证件与实际不符，或未提供完整资料等，导致车辆无法登记、过户。

(六) 捆绑销售：经营者强制消费者购买额外的服务或产品，如保险、装饰、保养等。

(七) **售后服务问题**：车辆在保修期内出现故障，经营者或生产者未提供应有的维修服务。

(八) **召回责任**：生产者或经营者在知道车辆存在安全隐患必须召回的情形，未采取适当措施，导致消费者或第三方人身伤害或财产损失。

第四条 纠纷处理方法

消费者和经营者发生消费者权益纠纷的，可以通过下列途径解决：

- (一) 与经营者协商和解；
- (二) 向保护消费者权益委员会投诉；
- (三) 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织依法调解；
- (四) 向有关行政部门投诉或者申诉；
- (五) 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- (六) 向人民法院提起诉讼。

第三章 以非诉讼方式处理汽车消费纠纷的律师工作

第五条 非诉讼中律师的工作内容

(一) **案件评估**：向消费者全面了解案件情况，收集相关资料，对案件进行初步评估，包括分析争议内容及原因、合同条款、相关证据、法律适用及后果。

(二) **法律咨询**：根据对案件的初步评估向消费者提供法律咨询，解释相关法律法规，以便消费者了解自己的权利、义务、维权途径等。

(三) **证据整理**：接受消费者委托后，律师应及时收集并整理相关证据（详见第六条证据收集）。

(四) **参与协商和解**：受消费者委托及时与经营者、生产者进行沟通，尝试通过协商达成和解方案，如维修、更换部件、退款或赔偿等。

(五) **调解及投诉建议**：若协商未能达成一致，可以建议消费者寻求第三方调解，如通过保护消费者权益委员会或专业调解机构等进行调解，并代为起草、审

查和解协议，确保和解协议内容合法、公平且符合消费者意愿。如未能调解成功，可采取向有关行政部门投诉处理。

(六) 跟进履行：达成和解协议后持续跟进，尽量促成各方及时履行和解协议。

第六条证据收集

(一) 收集材料

身份信息资料、行驶证和车辆登记证书：收集消费者的身份证、行驶证、驾驶证、车辆登记证书等，证明消费者主体资格和车辆权属情况。

宣传资料：收集经营者、生产者提供的宣传册、广告、网站截图等，特别是包含车辆性能、配置等资料，证明是否存在虚假宣传。

购车合同：收集购车合同原件，查看合同中记录车辆的型号、配置、价格、交付日期、交付时车况、里程数、事故历史及维修记录、质量保证、退换货政策等关键信息。

支付凭证、发票和收据：收集购车款的支付凭证、购车发票、保险单据、税费缴纳证明等，证明交易的真实性和金额。

二手车验车报告：二手车交易时委托第三方机构验车出具的验车报告，证明二手车交付时的车辆状况。

查看车辆情况：查看车辆实际情况，特别是里程表，综合估算使用时间和周期，是否属于消费性使用。

车辆交付记录：收集记录车辆交付时详细情况，包括交付日期、车辆状况等，证明是否存在交付的配置与合同约定标准不一致。

维修保养记录：收集车辆历史维修保养记录，包括维修单据、更换零件等，是否在短时间内出现重大或多次维修，特别是发动机、电路等关键部位。

事故和保险记录：通过保险公司或车辆历史服务报告获取车辆的事故记录和保险理赔信息，保险公司出险记录一般会详细记录事故的发生过程、事故程度以及维修费用，属于证明交易车辆是否是事故车的关键证据。

第三方鉴定评估报告：对车辆质量问题，可以委托第三方专业机构进行鉴定评估，但单方委托而做出的报告对方可能会提出质疑，最好能够争取由双方共同委托进行鉴定评估，或在单方委托鉴定前和鉴定过程中将委托的鉴定机构名称和鉴定情况及时书面告知对方。

沟通记录：收集消费者与经营者、生产者之间的沟通记录，包括电子邮件、短信、微信、录音、录像等。

证人证言：请知晓车辆状况或相关情况的人员出具书面证词或对其做调查笔录。

(二) 收集途径

直接获取：从消费者处直接获取合同、票据、凭证、行驶证、驾驶证、车辆登记证书、交付记录、车辆状况等。

间接获取：通过车辆管理所、保险公司、4S店、经营者或生产者官网等渠道查询获取车辆登记、交易、事故维修、保险理赔、产品宣传等相关资料和信息。

第三方机构：委托具备相关资质的第三方机构对车辆进行鉴定评估。

(三) 证据形式

书面文件：合同、票据、凭证、行驶证、驾驶证、车辆登记证书、交付记录、维修记录等纸质文件。

电子数据：电子邮件、短信、社交媒体聊天记录等电子通信记录，在庭审中需要出示原始载体，故需将原始载体妥善保存或以公证形式固定证据。

视听资料：录音资料和影像资料。

第三方报告：专业评估机构出具的车辆鉴定评估报告。

证人证言：证人出具书面证词或对其做调查笔录。

需特别提醒的是，在收集证据时，应确保行为合法，避免侵犯他人隐私。此外，汽车因其特殊性无法到庭展示，可以申请公证机关进行证据保全而举示。

第七条非诉讼中律师的工作要点

(一) 协助消费者向保护消费者权益委员会投诉

1.受理或不受理的时间

保护消费者权益委员会对消费者的投诉，会在收到投诉之日起十个工作日内作出受理或者不受理的决定并书面告知投诉人；不予受理的，会告知投诉人理由及争议解决途径，也可以将投诉转送有关行政管理部门处理。

2.组织调解的时间

调解一般会在三十个工作日内结束，但可以应消费者的要求延长调解期限。检验、鉴定、测量的时间不计算在内。

(二) 向市场监督管理部门投诉

1.投诉方式

- (1) 现场投诉；
- (2) 电话投诉（12315热线、12345热线、市场监督管理部门投诉电话）；
- (3) 书面投诉（全国12315平台、市场监督管理部门公开的投诉邮箱等）。

2.投诉需要提交的材料

- (1) 投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；
- (2) 被投诉人的名称（姓名）、地址；
- (3) 具体的投诉请求以及事实和理由；
- (4) 非本人投诉的，除上述3条要求的材料外，还需要提供授权委托书原件以及受托人身份证明，授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由消费者签名。

3.管辖

- (1) 一般原则：投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。
- (2) 特殊规定：对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。对同一消费者权益争议投诉，两个以上市场监督管理部门均有处理权限的，由先收到投诉的市场监督管理部门处理。

4.投诉受理时间

收到投诉之日起7个工作日内作出受理或不予受理的决定，并告知投诉人。

5.不受理投诉的情形

(1) 投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

(2) 法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

(3) 不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

(4) 除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

(5) 未提供《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022第二次修正）（以下简称市场监督投诉办法）第九条第一款和第十条规定的材料的；

(6) 法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

6.受理后的调解程序

可以现场调解，也可以通过互联网、电话、音频、视频等非现场方式调解。

7.调解期限

最长四十五个工作日，检验、检测、鉴定的时间不计入调解期限。如投诉人需要进行检验、检测、鉴定的，可由投诉人和被投诉人协商共同委托具备相应条件的技术机构进行检测、鉴定。除法律、法规另有规定的外，检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担。

8.终止调解的情形

(1) 投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；

(2) 投诉人与被投诉人对委托承担检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；

(3) 投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；

(4) 经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；

(5) 自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；

(6) 市场监督管理部门受理投诉后，发现存在市场监督管理投诉办法第十五条规定情形的；

(7) 法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

9.终止调解后告知期限

市场监督管理部门自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

10.调解成功

经现场调解达成调解协议的，市场监督管理部门应当制作调解书，但调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的除外。调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。

未制作调解书的，市场监督管理部门一般会做好调解记录备查。

(三) 诉前调解

1.明确调解意愿

人民法院在立案前通常会向当事人发放是否同意诉前调解确认书，明确告知当事人诉前调解相关事宜，并征求当事人是否同意诉前调解。

2.委派调解员

当事人同意诉前调解的，诉前调解团队将委派调解并确认当事人的送达地址、送达方式等信息，并委派特邀调解员或由人民法院的调解组织进行调解。

3.组织调解

调解员组织双方当事人进行协商，听取双方的意见和理由，酝酿调解方案。

在汽车消费纠纷中，诉前调解是有效的纠纷解决途径之一，也是人民法院积极推进诉源治理新格局、提升解纷能力的重要举措，律师应充分利用好诉前调解机制，在依法保护消费者权益的前提下高效解决纠纷。

4.达成协议

双方当事人达成一致意见，明确协议条款，拟写调解协议。

5.协议确认

调解协议签订后，可以请求法院对调解协议进行确认，一旦确认，调解协议具有强制效力。

6.调解不成

若未能调解成功，需要鉴定的，法院可以在诉前调解过程中组织双方进行司法鉴定。当事人可以在诉讼立案后申请司法鉴定，通过诉讼程序解决纠纷。

第八条注意事项

(一) 坚持依法参与

律师应依法参与非诉讼纠纷化解工作，不得违反法律法规的禁止性规定，不得损害国家利益、社会公共利益和当事人及其他利害关系人的合法权益。不得煽动当事人情绪，需保持冷静，理性维权。

(二) 坚持平等自愿原则

律师应当充分尊重各方当事人的意愿，尊重当事人对解决纠纷方式的选择权。

(三) 保护各方隐私

在协助进行非诉讼纠纷化解工作处理过程中，律师应当保护各方的隐私和敏感信息，避免不必要的信息泄露。

(四) 保存沟通协商记录

保存沟通和协商过程的相关记录。

(五) 明确和解协议条款

和解协议内容明确、具体，避免出现歧义。

第四章以诉讼方式处理汽车消费纠纷的律师工作

第九条诉讼中律师的工作内容

(一) **听取基础事实：** 律师应全面听取委托人对案件基础事实的陈述，并就争议发生的主要问题进行咨询。

(二) **收集证据材料：** 律师在了解基本案情的基础上，应根据案件实际情况，围绕争议问题，收集相应证据材料，具体要求参考本指引第六条。

(三) **案件评估：** 根据委托人陈述和提供的证据材料对案件进行全面评估，分析争议的主要问题、合同条款、相关证据，初步评估案件的可行性和胜诉可能性。

(四) **与委托人沟通：** 根据对案件的初步评估情况向委托人提供法律咨询，解释相关法律法规，以便委托人了解自己的权利和义务以及可能存在的诉讼风险。

(五) **证据整理：** 接受委托后，律师应根据委托人对产生汽车买卖合同纠纷、汽车产品责任纠纷的事实陈述及委托目的，对委托人提交的证据材料进行初步审查分析，并作如下处理：

1.根据汽车买卖合同中约定管辖条款或者法律规定，对争议解决方式、法律的选择与适用、管辖问题作出判断和建议；

2.案件事实清楚、证据确实充分的，按照委托人的要求，开展诉讼前材料的准备工作；

3.证据尚不充分或者有缺失的，应列明需补充提供的证据材料，并要求委托人及时补充提供；

4.委托人无法自行取得的，律师可在委托人的协助下调取相关证据材料；

5.律师无法调取的，可根据法律规定申请人民法院调取，也可申请人民法院出具调查令，或者根据案件情况申请证据保全。

(六) **明确诉讼主体及案由：** 需明确诉讼主体及案由（买卖合同纠纷/合同纠纷、损害赔偿纠纷以及产品质量纠纷等）。

(七) **选择适用法律**：汽车消费者权益保护类纠纷所涉及的适用法律主要有民法典、产品质量法、消费者权益保护法等。

(八) **明确诉讼请求**：在明确案由并选择适用法律后，对诉讼请求进行明确。

(九) **拟写起诉状**：在诉状中围绕诉讼请求陈述事实和理由，主要包括购车情况、争议问题产生的原因、经过、结果、法律依据等。

(十) **提交诉讼材料**：向法院提交起诉状和其他必要的诉讼材料，跟进案件进程。

(十一) **代理诉讼**：出庭进行法庭陈述、举证、质证、辩论并跟进判决，若调解应充分尊重委托人的意愿。

(十二) **执行程序**：法院作出判决书（或调解书）后，协助委托人申请执行等，最大化维护委托人权益。

第十条诉讼中律师的工作要点

(一) 确定管辖法院

依据民事诉讼法及《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》等规定，汽车消费者权益保护类案件的管辖根据合同约定管辖条款或者法律规定，具体管辖法院应结合案件实际情况确定。

1.汽车买卖合同纠纷可以约定管辖

首先，当事人可以在汽车买卖合同中书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反级别管辖和专属管辖的规定¹。

需提醒的是，若经营者使用格式条款约定管辖，未采取合理方式提请消费者注意，消费者有权主张管辖协议无效²。

其次，因汽车买卖合同纠纷提起诉讼，如双方未做约定，适用普通管辖原则，即由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。以信息网络方式订立的买卖合

1 《中华人民共和国民事诉讼法》第三十五条

2 《中华人民共和国民事诉讼法》第三十五条

同，通过信息网络交付标的的，以买受人住所地为合同履行地；通过其他方式交付标的的，收货地为合同履行地。合同对履行地有约定的，从其约定³。

最后，汽车买卖合同纠纷也可约定仲裁解决，《中华人民共和国仲裁法》规定仲裁管辖地不需要有与争议有实际联系地作为连结点。

2.汽车产品责任纠纷的管辖

因产品、服务质量不合格造成他人财产、人身损害提起的

诉讼，产品制造地、产品销售地、服务提供地、侵权行为地和被告住所地人民法院都有管辖权⁴。

(二) 证据审查

1.律师在接待委托人、庭前准备、参加庭审、拟写代理词、收集新证据、上诉、申请再审期间，均应依照证据规则对案涉证据进行审查。

2.审查证据时，应审查证据的原件，无法提供原件的，可以就有关部门盖章并出具的复印件。

3.审查证据应把握单个证据的真实性、合法性、关联性以及证据整体的连贯性。

4.审查在中华人民共和国境外形成的证据，应审查是否有中国使领馆及相关机构的认证。

5.证据内容涉及汉语以外的语言的，应提交依法成立的翻译机构的汉语翻译本，提供收费证明，并附翻译机构的营业执照及翻译资质证明。

6.外国人在中华人民共和国内地形成的证据，应提供该外国人提交证据时在境内的证明。

(三) 诉讼主体的确定

1.新车

(1) 卖方和买方：直接参与买卖合同的双方是基本的诉讼主体。如果卖方是汽车经销商，买方是消费者，则可适用消费者权益保护法的相关规定。

³ 《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第二十条

⁴ 《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第二十六条

(2) 销售人员的代理行为：销售人员以公司名义在特定销售范围内进行的邀约、承诺，由该公司成为合同的当事人，其签字行为应认定为获得相应授权而履行的职务代理行为，其相应法律后果由该公司承担。

(3) 合同约定：合同中对权利义务的约定，如告知义务、质量保证等，会影响责任主体及其责任范围。

2.二手车

(1) 卖方与买方：通常情况下，二手车买卖合同的直接当事人，即卖方和买方是诉讼的主体。

(2) 二手车交易平台：若二手车交易平台作为中介参与交易，其法律责任可能会有所不同。如果平台仅仅是提供信息和交易机会，不直接参与车辆的买卖，则可能只承担居间人的法律责任。但若平台实际上参与了车辆的买卖，如直接与买受人商定价格并收取购车款，则可能需要承担与卖方相同的法律责任。实践中，可以将平台作为诉讼主体以便法院查明事实，但是否承担责任以及承担责任的多少，需由法院根据查明的事实来进行判决。

(3) 车辆登记人：实践中，车辆的登记人可能与实际卖方不同。如果登记人未收取价款且未参与交易，法院可能不会判其承担责任。

(4) 合同约定：合同中对于权利义务的约定也会影响诉讼主体的确定，可以根据合同中明确约定的责任承担主体来确定诉讼主体。

注：在实际操作中，确定诉讼主体需要结合案件具体事实和法律规定进行综合判断。

(四) 诉讼请求的确定

律师可根据案由和适用法律的选择、举证责任等方面，从有利于维护当事人合法权益的角度引导其明确诉讼请求。如常见的诉讼请求：

- 1.确认汽车存在质量问题
- 2.承担违约责任
- 3.退一赔三的欺诈销售责任
- 4.更换车辆5.维修车辆6.退车退款

7.解除/撤销买卖合同

8.赔偿各项损失：人身损害赔偿金、财产损失、精神损失等

注：律师根据案件实际情况确定诉讼请求，应当征求委托人意见；委托人自行确定的诉讼请求存在重大瑕疵或风险，律师可提出修正意见，委托人坚持自己的主张或对律师的意见予以否认的，律师可进一步解释后按委托人签字确认的诉讼请求提起诉讼。

(五) 关于免责条款的理解

在诉讼中，汽车买卖合同属于格式合同、争议焦点涉及免责条款或理解有歧义的，消费者可以从格式合同效力、未尽提示和明确告知义务、不利解释等角度，主张免责条款无效或不具有约束力。

(六) 关于汽车产品质量鉴定

针对汽车产品质量纠纷类案件，审判人员对于鉴定意见具有高度依赖性，鉴定成为人民法院查明案件事实的重要手段，审判人员往往可能是法律专家，但不可能都是汽车产品专家，对于案涉车辆是否存在产品质量问题不能确定，故需要依据鉴定意见确定。机动车鉴定评估的业务一般分为两类：

一是技术鉴定类

包括交通事故成因鉴定、车辆碰撞形态鉴定、机动车运行安全技术性能鉴定、修复项目鉴定、自身事故原因鉴定、维修质量鉴定、零部件损伤鉴定、零部件损坏与交通事故因果关系鉴定、新车瑕疵鉴定、走私拼装车鉴定、安全性能鉴定、车辆唯一性鉴定、火烧车鉴定、泡水车鉴定等。

二是价值评估类

包括事故车修复费用（车损）评估、机动车交易价值评估、机动车拍卖底价评估、机动车公证评估、机动车涉税评估、机动车公车私改评估、机动车股权转让（清算）评估、机动车投保价值评估、机动车贷款抵押评估、机动车贬值损失评估（较难被支持）、机动车停运损失评估、机动车残值评估等。

对于车辆类产品质量鉴定的工作内容主要包括：1.汽车整车产品的质量鉴定，主要集中在油漆质量、车辆自燃、机油消耗、制动失灵、安全气囊失灵、轮胎

爆裂等，包括判断车辆的安全技术状况进行检验，判断车辆相关技术状况或性能是否符合国家法规要求等。2.汽车零部件产品的质量鉴定，主要针对总成或零部件损坏原因分析等，如对新能源车三电部分（电池、电机、电控系统）的鉴定。

针对汽车产品质量问题启动鉴定程序，应当选择具有相应资质的鉴定机构，并明确鉴定范围与鉴定方法。同时，在鉴定机构做出鉴定报告后，律师应仔细审查鉴定报告全文，回顾整个鉴定过程，审查鉴定程序是否合法，鉴定方法、适用法律和标准是否正确，鉴定结论是否准确。对于鉴定程序的启动，建议在人民法院的组织下进行，否则单方委托鉴定的结果可能存在不被法院采信的风险。

（七）关于质量瑕疵责任抗辩的应对

消费者主张被告承担“质量瑕疵责任”，对被告的以下常见抗辩理由要做好应对：

- 1.案涉车辆不存在质量问题；
- 2.消费者因故意或者重大过失导致出现质量问题；
- 3.消费者放弃质量异议、未在约定或者合理期限内提出异议；
- 4.合同约定减轻或者免除被告的瑕疵责任；
- 5.签订合同时消费者知道质量瑕疵；
- 6.消费者未履行法定举证责任；7.其他抗辩方式。

（八）关于维修责任抗辩的应对

消费者主张被告承担“维修责任”，对被告的以下常见抗辩理由要做好应对：

- 1.已过维修期限；
- 2.消费者自身原因造成质量问题；3.消费者未通知被告而自行维修；
- 4.维修费用不合理；5.其他抗辩方式。

（九）举证责任分配

- 1.合同纠纷——基本举证规则：“谁主张，谁举证”

当事人对自己提出的主张，有责任提供证据⁵。通常来说，若消费者以合同纠纷为由请求撤销、解除合同或提出其它主张时，则需要对撤销、解除权条件是否成就和其它主张承担举证责任。

2.产品责任纠纷——初步举证责任+无过错责任

因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者应当承担侵权责任⁶。产品侵权责任的构成要件为：一是产品存有缺陷；二是被侵权人遭受了人身损害或财产损失；三是被侵权人受到损害是产品缺陷引起的，也就是通常所说的二者之间的因果关系。只有符合上述三个要件，才构成产品侵权责任，生产者对缺陷产品造成的损害，应当承担赔偿责任。生产者承担无过错责任，被侵权人无须举证证明生产者的过错。故当消费者以产品责任纠纷为案由时，承担对产品“缺陷”进行初步举证的责任，通常法院会要求生产者证明产品没有缺陷问题，此时举证不能的后果将由生产者承担。但需要注意的是，消费者仍应当根据举证分配的基本规则，就产品存在缺陷问题进行初步举证，如消费者无法举证的，仍会承担不利的法律后果。

3.特定情形下的合同纠纷——初步举证责任+举证责任倒置

——鉴于经营者的举证能力较强，即便在合同纠纷的情形下，从保护消费者权益的角度出发，立法赋予消费者特定情形下举证责任倒置的权利。经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任⁷。即在六个月内发生的瑕疵，在消费者完成购买记录等初步举证责任后，应由汽车生产者承担产品不存在瑕疵的举证责任。

对于二手车买卖举证责任分配，实践中有一定争议，但有生效判决认为：专业的二手车经纪中心属于商事主体，熟谙行业规则与惯例，相较于普通的消费者具有更强的举证能力，故对于二手车经纪中心所负担的反驳证明责任应大于普通消费者。

(十) 关于“欺诈”的认定

⁵ 《中华人民共和国民事诉讼法》第六十七条

⁶ 《中华人民共和国民法典》第一千二百零二条

⁷ 《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第三款

1.构成欺诈需满足以下四个构成要件:

(1) 有使对方陷入错误而缔约之欺诈故意;

(2) 有告知虚假情况或隐瞒真实情况的行为;

(3) 对方作出了错误的意思表示;

(4) 作出错误意思表示与一方告知虚假情况或隐瞒真实情况的行为之间具有因果关系。

在汽车买卖合同纠纷中,经营者的欺诈还需要经营者主观上明知或应知所隐瞒或欺骗的信息属于影响消费者选择的重大信息,故消费者需要就经营者对产品质量问题“主观上明知或应知”,即在产品销售前知晓或应当知晓产品存在虚假信息承担举证责任。

2.在汽车买卖合同纠纷中,对于欺诈的认定具有一定难度,具体如下:

(1) 欺诈行为的主观性:欺诈行为通常需要行为人具有故意告知虚假情况或故意隐瞒真实情况的主观心理状态。在司法实践中,证明经营者存在主观上的故意欺诈比较困难。

(2) 信息不对称:汽车作为技术复杂的商品,涉及众多专业知识,消费者往往缺乏足够的信息和知识来判断车辆的真实情况,这种信息不对称可能导致消费者在不知情的情况下购买到问题车辆。

(3) 告知义务的范围:经营者的告知义务与消费者的知情权范围在实际案件中可能不够明确,导致难以界定经营者是否充分履行了告知义务。

(4) 法律适用的争议:在汽车消费欺诈案件的法律适用上存在一些争议,包括消费欺诈的认定标准与民法典上一般欺诈的构成要件存在差异,以及法院对消费欺诈主观方面的认定标准不够统一等问题。

(5) 惩罚性赔偿的条件:消费者权益保护法规定的惩罚性赔偿条件需要经营者存在欺诈行为,但并非所有不实陈述或隐瞒都会构成可适用惩罚性赔偿的欺诈行为。

(6) 行业惯例与法律规范的冲突：例如，新车交付前的PDI（Pre-Delivery Inspection）检修是汽车销售行业的惯例，但若经营者未告知PDI中的问题，是否构成欺诈在法律上存在争议。

(7) 证据的收集和认定：消费者在证明经营者存在欺诈行为时，需要提供充足的证据，包括合同文本、付款记录、车辆转移登记证明、事故处理记录、维修保养记录等。

(8) 法律规定的解释和应用：人民法院在裁判时会综合考虑多方面因素，如经营者是否明知存在问题、消费者是否因此产生损失、以及是否存在其他影响消费者决策的重要因素等。

(9) 二手车交易欺诈认定：二手车交易欺诈认定的原则是把握好经营者隐瞒的信息是否属于可能影响车辆安全性能、主要功能、基本用途或者对车辆价值产生较大影响，进而影响消费者选择权的重大瑕疵，并根据个案具体情况综合判断是否构成消费者权益保护法第五十五条第一款规定的欺诈行为。

由于上述原因，汽车买卖中欺诈的认定需要综合考虑多方面因素，包括主观恶意、因果关系、损害后果等，在实际操作中存在难度。

(十一) 关于“退一赔三”惩罚性赔偿的适用

经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

1. 购买者是否是消费者，用途是否为了生活消费

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受消费者权益保护法保护；消费者权益保护法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。适用“退一赔三”惩罚性赔偿需要满足购买者是消费者，用途是为了生活消费的前提，若购买方虽是个人但是其目的是将车辆转手后赚取差价、所购买的车辆是出租车、货车等用于经营车辆均难以支持“退一赔三”的诉请。

2. 认定经营者构成欺诈

(1) 知情权的侵犯不等于构成消费欺诈。车辆情况可以通过经营者已经上传的PDI工作信息、车辆维修信息等途径进行了解，而经营者怠于将上述信息告知

消费者，通常认定为对消费者知情权的侵犯而非欺诈。侵犯消费者知情权，应当根据侵权程度、危害后果等因素以确定经营者的赔偿责任。

(2) 即使构成欺诈，消费者“退一赔三”的诉讼请求也可能不被支持。有案例认为即便认定经营者构成欺诈，若该车辆的维修并非重大部件维修，未影响消费者的正常使用，结合经营者非主观恶意欺诈、对其过失积极采取弥补措施等各种因素，法院会基于公平原则判决支付购车款一倍的赔偿。

(3) “退一赔三”的基数确定取决于所隐瞒信息的重要程度

①并非任何信息的隐瞒都可以要求“退一赔三”，只有在经营者隐瞒的是重要的关键信息（即涉及人身健康、安全及较为重要的财产权益的信息）时，才会直接导致消费者是否选择购买该车辆。

②经营者隐瞒的并非关键信息，而是如车辆音响、部分车漆等不影响车辆整体使用的信息，不足以构成根本违约情形，法院在大多数情况下往往只是支持按照部分购车价格为基数就局部欺诈部分进行惩罚性赔偿的诉求。

③禁止消费者利用惩罚性赔偿规则恶意谋利，法院会结合查明情况进行判决，若查明消费者利用惩罚性赔偿规则恶意谋利，则其“退一赔三”的请求不会被支持。

(十二) 风险提示

律师认为委托人主张的诉讼请求难以成立或者不符合法律规定的，应建议委托人修正自己的主张。委托人坚持自己意见的，应当向委托人告知可能产生的不利后果，并由委托人签字确认相关的风险提示。

第十一条注意事项

(一) **充分准备：**确保必要的文件和证据都已收集齐全，包括购车合同、维修记录、鉴定评估报告等。

(二) **明确诉讼请求：**在诉状中明确具体的诉讼请求，如撤销/解除合同、要求退车、换车、赔偿损失金额等，应针对诉讼请求组织、提交相应证据。

(三) **保护当事人隐私：**在诉讼过程中，确保当事人的个人信息和隐私得到妥善保护，避免不必要的信息泄露。

(四) **沟通与协调**: 与委托人保持密切沟通, 确保委托人了解案件进展。

(五) **风险评估**: 对诉讼风险进行评估, 包括时间、成本和可能的不利判决, 为当事人提供全面的分析。

(六) **庭审策略**: 制定有效的庭审策略, 包括质证、辩论和陈述, 以提高胜诉可能性。

(七) **和解可能性**: 即使在诉讼过程中, 也应考虑和解可能性, 特别是在对方提出合理和解方案时, 尽量促成和解, 达到案结事了。

(八) **上诉准备**: 若委托人对一审判决不服, 应向委托人告知上诉的权利和义务, 特别告知上诉期限及后果。

(九) **记录和归档**: 案件办理中尽量做好相关记录, 妥善保存案卷资料, 及时归档。

第五章 律师处理汽车消费纠纷的主要依据

第十二条 法律

- (一) 《中华人民共和国民法典》
- (二) 《中华人民共和国产品质量法 (2018修正) 》
- (三) 《中华人民共和国消费者权益保护法 (2013修正) 》
- (四) 《中华人民共和国民事诉讼法 (2023修正) 》

第十三条 行政法规

《缺陷汽车产品召回管理条例 (2019修正) 》

第十四条 司法解释及司法文件

- (一) 《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定 (2019修订) 》
- (二) 《最高人民法院关于适用<中华人民共和国民事诉讼法>的解释 (2022修正) 》

(三) 《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》

(四) 《最高人民法院关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》

第十五条部门规章

(一) 《汽车销售管理办法》

(二) 《二手车流通管理办法（2017修订）》

(三) 《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法（2020修订）》

(四) 《道路机动车辆生产企业及产品准入管理办法》

(五) 《新能源汽车生产企业及产品准入管理规定（2020修订）》

(六) 《家用汽车产品修理更换退货责任规定》

(七) 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法（2022第二次修正）》

(八) 《道路运输车辆技术管理规定（2023）》

第十六条地方性法规

《四川省消费者权益保护条例（2007修订）》

第十七条规范性文件

(一) 《国务院办公厅转发国家发展改革委关于恢复和扩大消费措施的通知》

(二) 《关于发布<家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨询人员管理办法>的公告》

(三) 《道路机动车辆生产企业准入审查要求和道路机动车辆产品准入审查要求》

第十八条标准、规范

序号	实施日期	标准编号	标准名称
1	2024/8/1	GB/T28957.1-2023	道路车辆用于滤清器评定的试验粉尘第1部分： 氧化硅试验粉尘

2	2024/7/1	GB22757.1-2023	轻型汽车能源消耗量标识第1部分：汽油和柴油汽车
3	2024/7/1	GB22757.2-2023	轻型汽车能源消耗量标识第2部分：可外接充电式混合动力电动汽车和纯电动汽车
4	2024/6/1	GB/T12538-2023	道路车辆质心位置的测定
5	2024/6/1	GB/T15622-2023	液压缸试验方法
6	2024/6/1	GB/T23921-2023	三轮汽车半轴
7	2024/6/1	GB/T23930-2023	三轮汽车转向器
8	2024/6/1	GB/T43081-2023	道路车辆灯泡和光源尺寸、光电性能要求
9	2024/6/1	GB/T43248-2023	电动汽车和混合动力汽车无线电骚扰特性用于保护30MHz以下车外接收机的限值和测量方法
10	2024/6/1	GB/T43254-2023	电动汽车用驱动电机系统功能安全要求及试验方法
11	2024/6/1	GB/T43299-2023	机动车玻璃电加热性能试验方法
12	2024/6/1	GB/T43388-2023	家用汽车产品严重安全性能故障判断指南
13	2024/6/1	GB/T43398-2023	乘用车行李移动对乘员伤害的安全要求
14	2024/6/1	GB/T43404-2023	轻型汽车道路负载底盘测功机再现
15	2024/3/1	GB/T17867-2023	汽车手操纵件、指示器及信号装置的位置 GB/T 17867-2023
16	2024/3/1	GB/T19515-2023	道路车辆可再利用率和可回收利用要求及计算方法
17	2024/3/1	GB/T43382-2023	道路车辆手控装置常规运动方向

18	2024/3/1	GB/T43399-2023	道路车辆液化天然气（LNG）加注连接器 3.1MPa连接器
19	2024/3/1	GB/T43400-2023	道路车辆3.5t以下挂车钢制牵引杆机械强度计算
20	2024/3/1	GB/T43401.1-2023	道路车辆旅居挂车和轻型挂车稳定装置第1部分：集成式
21	2024/3/1	GB/T43402-2023	乘用车驾驶员手控制区域
22	2024/3/1	GB/T43403-2023	道路车辆3.5t以下挂车连接球用焊接牵引支架疲劳试验后的质量检查
23	2024/3/1	GB/T43405-2023	封闭式货车货物隔离装置及系固点技术要求和试验方法
24	2024/3/1	GB/T43407.1-2023	道路车辆低地板专线行驶客车驾驶区人体工程学要求第1部分：总体描述和基本要求
25	2024/3/1	GB/T43407.3-2023	道路车辆低地板专线行驶客车驾驶区人体工程学要求第3部分：信息装置和控制器
26	2024/3/1	GB/T43408-2023	道路车辆压缩天然气（CNG）加气连接器
27	2023/11/27	GB/T26990-2023	燃料电池电动汽车车载氢系统技术条件
28	2023/11/27	GB/T31467-2023	电动汽车用锂离子动力电池包和系统电性能试验方法
29	2023/11/27	GB/T43249-2023	汽车用被动红外探测系统
30	2023/11/27	GB/T43250-2023	汽车用主动红外探测系统

31	2023/11/27	GB/T43252-2023	燃料电池电动汽车能量消耗量及续驶里程试验方法
32	2023/11/27	GB/T43253.1-2023	道路车辆功能安全审核及评估方法第1部分：通用要求
33	2023/11/27	GB/T43253.2-2023	道路车辆功能安全审核及评估方法第2部分：概念阶段和系统层面
34	2023/11/27	GB/T43253.3-2023	道路车辆功能安全审核及评估方法第3部分：软件层面
35	2023/11/27	GB/T43253.4-2023	道路车辆功能安全审核及评估方法第4部分：硬件层面
36	2023/11/27	GB/T43255-2023	燃料电池电动汽车低温冷起动性能试验方法
37	2023/11/27	GB/T43258.2-2023	道路车辆基于因特网协议的诊断通信（DoIP）第2部分：传输协议与网络层服务
38	2023/11/27	GB/T43258.3-2023	道路车辆基于因特网协议的诊断通信（DoIP）第3部分：基于IEEE802.3有线车辆接口
39	2023/11/27	GB/T43258.4-2023	道路车辆基于因特网协议的诊断通信(DoIP)第4部分:基于以太网的高速数据链路连接器
40	2023/11/27	GB/T43267-2023	道路车辆预期功能安全
41	2023/11/27	GB/T43332-2023	电动汽车传导充放电安全要求
42	2023/7/1	GB29743.1-2022	机动车冷却液第1部分：燃油汽车发动机冷却液

43	2023/7/1	GB15084-2022	机动车辆间接视野装置性能和安装要求
44	2023/1/1	GB19239-2022	燃气汽车燃气系统安装规范
45	2023/1/1	GB9656-2021	机动车玻璃安全技术规范
46	2022/1/1	GB39732-2020	汽车事件数据记录系统
47	2022/1/1	GB17675-2021	汽车转向系基本要求
48	2022/1/1	GB40164-2021	汽车和挂车制动器用零部件技术要求及试验方法
49	2021/6/1	GB/T38796-2020	汽车爆胎应急安全装置性能要求和试验方法
50	2021/5/1	GB/T39132-2020	燃料电池电动汽车定型试验规程
51	2021/1/1	GB/T38892-2020	车载视频行驶记录系统
52	2021/1/1	GB18384-2020	电动汽车安全要求
53	2021/1/1	GB38031-2020	电动汽车用动力蓄电池安全要求
54	2021/1/1	GB38900-2020	机动车安全技术检验项目和方法
55	2020/10/1	GB/T38694-2020	车辆右转弯提示音要求及试验方法
56	2020/7/1	GB15083-2019	汽车座椅、座椅固定装置及头枕强度要求和试验方法
57	2020/7/1	GB18296-2019	汽车燃油箱及其安装的安全性能要求和试验方法
58	2020/7/1	GB4785-2019	汽车及挂车外部照明和光信号装置的安装规定

59	2020/5/1	GB/T38185-2019	商用车辆电子稳定性控制系统性能要求及试验方法
60	2020/5/1	GB/T38186-2019	商用车辆自动紧急制动系统（AEBS）性能要求及试验方法
61	2020/1/1	GB36581-2018	汽车车轮安全性能要求及试验方法
62	2020/1/1	GB5920-2019	汽车及挂车前位灯、后位灯、示廓灯和制动灯配光性能
63	2020/1/1	GB23255-2019	机动车昼间行驶灯配光性能
64	2020/1/1	GB15742-2019	机动车用喇叭的性能要求及试验方法
65	2020/1/1	GB16735-2019	道路车辆车辆识别代号（VIN）
66	2020/1/1	GB16737-2019	道路车辆世界制造厂识别代号（WMI）
67	2019/12/1 7	GB22128-2019	报废机动车回收拆解企业技术规范
68	2019/10/1	GB5763-2018	汽车用制动器衬片
69	2019/7/1	GB4094-2016	汽车操纵件、指示器及信号装置的标志
70	2019/7/1	GB5768.7-2018	道路交通标志和标线第7部分：非机动车和行人
71	2018/1/1	GB11567-2017	汽车及挂车侧面和后下部防护要求
72	2018/1/1	GB34659-2017	汽车和挂车防飞溅系统性能要求和测量方法
73	2018/1/1	GB7258-2017	机动车运行安全技术条件
74	2017/12/1	GB/T18387-2017	电动车辆的电磁场发射强度的限值和测量方

			法
75	2017/1/1	GB19152-2016	发射对称近光和或远光的机动车前照灯
76	2017/1/1	GB4660-2016	机动车用前雾灯配光性能
77	2016/7/26	GB1589-2016	汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值
78	2016/7/1	GB18408-2015	汽车及挂车后牌照板照明装置配光性能
79	2016/7/1	GB32087-2015	轻型汽车牵引装置
80	2016/2/1	GB9744-2015	载重汽车轮胎
81	2015/10/1	GB21377-2015	三轮汽车燃料消耗量限值及测量方法
82	2015/1/1	GB11551-2014	汽车正面碰撞的乘员保护
83	2015/1/1	GB15086-2013	汽车门锁及车门保持件的性能要求和试验方法
84	2011/1/1	GB11550-2009	汽车座椅头枕强度要求和试验方法
85	2008/10/1	GB15082-2008	汽车用车速表
86	2006/7/1	GB8410-2006	汽车内饰材料的燃烧特性
87	2005/12/1	GB13365-2005	机动车排气火花熄灭器

第六章附则

第十九条 本指引仅作为全省律师办理汽车消费者权益保护类案件中代理消费者的律师参考使用。不具有强制性，不得在对外提交的法律意见书中予以引用。

第二十条本指引根据目前实施的法律、法规、规章、规范性文件和司法解释的规定，结合司法判例和律师业务实践制订。如果国家的法律、法规、规章、规范性文件及相关司法解释发生变化，应以新的规定为依据。

浙江智仁律师事务所