

车主要求用原厂配件，结果用的都是副厂的 车损配件更换到底谁说了算？

本报12315维权征集令发出后，夏女士在“东南商报”微信公众号后台给小编留言称，她的车辆发生事故后到汽修店去修，可她拿到车后明显感觉到车子有异响并且多处维修不到位，经过宁波市汽车维修委员会鉴定，显示所有配件均为非原厂配件，与当初约定有出入。

要求原厂的结果都是副厂的

2016年11月1日，夏女士驾驶本田汽车，在镇海区中官路上发生追尾事故，夏女士负全责。夏女士说，当时被追尾的车主很快就打电话报了警，没过几分钟，宁波市鸿林汽车维修公司的人就得到消息赶到了事发地。

“因为当时事故比较严重，我也被吓懵了，想想反正车子到哪里维修都差不多，于是便答应把车子放到该汽修店去修理。”夏女士说，当时他跟店里的负责人说得清清楚楚，一定要原厂配件，对方也回答得很好：“肯定是原厂的，我们这没有副厂的。”

11月15日，汽修店通知她，车子已经修好了，可以去拿了。可她一上车，就感觉不对劲，车子明显有异响，喇叭双声变

成了单声，安全带也不能自动弹回。夏女士明显感觉到车子没有维修到位，她怀疑汽修店用的都是副厂配件。

可汽修店老板却一再表示，用的都是原厂配件。为此，夏女士委托宁波市汽车维修委员会对该车辆进行了鉴定。结果显示，所有目测能检查到已更换的零部件，均没有原厂标签或标志。也就是说，所有配件均为非原厂配件。

夏女士要求对方将配件全部更换为原厂的，遭到拒绝。夏女士又提出，就算不能更换为原厂的，起码要保证这些已经安装的副厂配件有两年质保期，但对方答应质保期只能是半年。她想把车子开到4S店去做检测，对方也不答应。

汽修店：按照保险定损来配的

昨天，记者联系了宁波市鸿林汽车维修公司的廖经理。说起这件事，廖经理也表示很委屈：“我们都是以保险公司的定损价格为准，保险公司按照原厂配件价格定损，我们就装原厂；按照副厂价格定

损，我们就装副厂。”廖经理告诉记者，当时车辆定损的价格是24500元，发票也已经开好了，可因为配件原厂还是副厂的问题，夏女士一分钱也没有付。“万一她把车子开跑了，我找谁要钱去？”

配件更换到底谁说了算？

记者又联系了平安车险该起事故的定损员。他告诉记者，他们定损是根据市场价格来定的，汽修店提供什么配件他就定什么价格。记者还想询问更多，他挂断了电话。

那么车辆该更换什么配件到底谁说了算？宁波市汽车流通协会常务副会长朱康文认为，目前，汽车配件更换标准没有明文规定，车险理赔标准的弹性比较大，透明度不高，什么情况下可赔原厂配

件，什么情况下只修不能换，缺少严密细化的条款。这也就造成了此类纠纷比较多。

朱康文建议，在定损修理过程中，保险公司应与车主共同协商一个修理方式，毕竟保险公司与车主都是理赔的出资方，保险公司是按车险条款定损理赔，而车主是以修理是否完善为出发点，这就需要双方通过协商以达到利益平衡。

记者 朱锦华

3·15维权线索继续征集

各种维权线索请发至邮箱：dnsbnews@126.com，或者关注“东南商报”官方微信，回复关键词线索，根据系统提示填写内容。

知假买假投诉举报量增多 其以获利为目的,对消费者保护有限

明明知道是冒牌产品或过期产品，仍然出钱把它买下，然后以此为依据向经营者索赔——近年来，这种特殊的“消费维权”行为日益多见。在今年3·15期间，宁波市市场监管局首次发布相关报告，对知假买假投诉举报进行了重点分析。



漫画 章丽珍

知假买假投诉举报量增多

市市场监管局昨天发布的统计数据显示，2014年以来，12315热线已累计登记知假买假投诉举报件3485件，现

场处置300余件。报告称，从数据看，知假买假人的举报投诉“呈爆发式增长”。从近3年的数据来看，举报投诉量“连

续翻番”。

究其原因，是知假买假索赔获利的模式很容易形成示范效应，也很容易效仿，部分知

假买假人之间还存在着各种联系，某一地区发生过的知假买假索赔成功的个案，很快会被其他地方复制。

虚假广告成投诉举报重点

从知假买假行为的分类看，其中虚假广告已成为知假买假人投诉举报最多的类别，特别是网络购物平台取证便捷、投诉方便、成

本低廉，使更多知假买假人通过网络购物方式投诉举报。如有投诉人投诉电商网页宣传上使用“最”“顶级”等用语，以涉嫌虚假广告、欺诈消费

者为由，要求电商按《消法》第五十五条规定予以退一赔三处理，不足500元按500元赔偿，同时要求处理投诉及举报的市场监管部门在

规定时限内予以书面答复并回复查处结果，给予举报奖等。受理量最多的虚假广告问题已占“职业”打假投诉举报总量的60.1%。

消保委:对消费者保护有限

消保委相关负责人表示，知假买假人并非以生活消费为目的，而是为了获利，带有明显的经济目的，利用了《消法》保护消费者的惩罚性条款。知假买假人一般会先与经营者协

商，协商不成的会向市场监管部门举报投诉，要求调解加倍赔偿，并要求查处。若调解不成则会以提起复议、诉讼等方式来要挟，甚至有些知假买假人造假打假。这些行为对消费者的

保护其实作用不大。知假买假人的举报投诉主要集中在浅显易见的领域。很多是性质轻微，不是主观故意，是可以通过教育和责令改正的方式加以纠正的，比如上述知假买假

人举报投诉集中的网购广告、食品标签等。很多重大的事件，比如假冒窝点、食品安全等还是需要依赖监管部门的主动监管、新闻媒体的舆论监督、内幕人士的披露等。

“职业”打假人将难以得到新《消法》保护

昨天发布的报告认为，按照现在知假买假模式，要把自己伪装成消费者通过索赔的方式来获利，有时还与监管部门形成内耗，这明显与惩罚性赔偿的初衷有违。应当完善违法案件举报和奖励制度，引导知假买假人举报违法案件，并通过举

报获得奖励。用举报奖励获利的模式代替要挟商家赔偿的获利模式，这样才有利于净化市场，有利于知假买假人与监管部门形成合力。

《消费者权益保护法实施条例（送审稿）》强调以营利为目的购买、使用商品

或接受服务的不适用本条例，也就意味着“职业”打假人或将难以得到消法的保护。这就要求政府职能部门及其工作人员进一步强化职责意识，大力加强对销售假冒伪劣商品行为的打击力度，补上“职业”打假人“消亡”留下的

打假缺口，令销售假冒伪劣行为切实受到严格监督与严厉打击。如此，即便“职业”打假行为不再受到消法的保护，销售假冒伪劣商品行为亦能有效减少发生，令消费者权益获得坚实的保障。

记者 毛雷君