

消费者：“有感觉” 经销商：“没问题”

# 举证责任倒置首次“亮剑”维权成功

文/朱旭海 图/朱旭海(图片与稿件内容无涉)

## 消费者：新车发动机“哒哒”声不绝

今年2月，消费者蒋女士在丹阳某汽车4S店购买了一辆价值十多万元的汽车，开了不久，她感觉汽车正常行驶时还好，怠速时发动机声音有点响，便将问题反映到4S店。

4S店前前后后修了五六次，蒋女士还是认为声音大，不满意：“等红灯时，即便车窗都关着，声音也很明显。坐在同事买的同款汽车上，开着车窗也听不到这种声音。”蒋女士要求退换车，商家认为不符合汽车“三包”规定，不予退换。蒋女士于3月份向西郊工商分局投诉。

4S店李经理告诉记者，这是刚推出的新车型，零配件供应还没跟上。即使这样，还是多次拆换零件进行比较、会诊。他们认为噪音可能是发动机皮带的问题，专门向上海总公司定货予以更换，消费者认为“声音仍然很大”。

经过丹阳西郊工商分局协调，4S店为蒋女士免费更换了新的发动机。然而蒋女士感觉“噪音还是时有时无”。4S店将发动机声音录下来，发给上海总公司进行了多次会诊。总公司认为噪音不大，而且表示目前也没有相关的国家标准来衡量噪音。整个调解陷于僵局。

## 工商部门：商家举证不利应予整车调换

西郊工商分局认为，根据新修订后的《消法》第二十三条规定：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。西郊工商据此组织双方进行了四次调解，最终，4S店将蒋女士的车回购，重新出售一辆其他型号的新车给她，差价3万元及车辆购置税差价由蒋女士补齐。

市消协律师团陈红坚律师介绍，“谁主张，谁举证”是一般的民事诉讼举证基本原则，即原告主张的法律诉讼成立，由原告自己通过证据证明。但在特殊方面实行举证责任倒置，即由被告举证自己无过错，否则承担证明不利的法律责任，这就是举证责任倒置。一般来说，销售者会通过两种渠道举证：一种是直接送到权威鉴定机构，另一种是退回到生产厂商，要求厂商出具报告，无论哪种途径，都会增加经营者的成本。但是此举有利于保证质量，避免出现后期成本。

## 消协：举证责任倒置是新《消法》的亮点

市消协有关人士介绍，这是新修订的《消法》实施后，我市首例使用举证责任倒置处理的汽车投诉，而且是数额最大、首例实现整车调换的成功调解案例，具有一定意义。

以往消费者在维权路上苦苦支撑，最难的就是“谁主张、谁举证”。作为弱势一方的消费者，要想证明汽车本身存在缺陷，就必须通过鉴定。然而，一方面我国缺乏有官方背景的鉴定中心；另一方面鉴定费用太高。因此，尽管汽车消费纠纷的案件居高不下，但真正通过质量鉴定来维权的消费者却屈指可数。“瑕疵举证责任倒置”是新《消法》中最亮眼的改变，这不仅卸下了消费者“举证难”的包袱，也有助于倒逼企业更注重产品质量，从源头解决问题。这条规定与新《消法》第十九条“缺陷产品召回全覆盖”制度相结合，对净化市场的益处更大。新《消法》的规定强化了生产经营者义务，大大降低了消费者的维权成本，同时，也促进了加快完善第三方检测体系。只有不断细化“瑕疵”的检测标准，增设有对应资质的第三方检测机构，才可能让鉴定、检测结果更为公平、公正，消费者的合法权益才能得到更为有效的保护，也有利于争议的解决。



## 法官：举证责任倒置的司法实践有待完善

实行举证责任倒置，有些消费者质疑，让经营者“自证清白”是否会导致其倾向于保护自身利益？润州法院刘艳飞法官认为，可以由消费维权组织或人民法院指定有资质的鉴定机构，以达到举证责任倒置下的公平与公正。另外，新《消法》确定的举证责任倒置，目前并没有完全过渡到司法实践层面，比如汽车质量纠纷、机动车检测费如何责令垫付等，这些都需要在实践中进一步明确和完善。

刘艳飞说，举证责任倒置并不能免除消费者所有的举证责任，消费者仍然需要承担如“商品或服务是向经营者购买的，自己没有使用不当行为”等举证责任；其次，新《消法》的举证责任倒置原则只针对第二十三条中的耐用商品或者服务，且仅限于购买或者接受服务之日起六个月内。对于没有列明的其他情况，仍实行“谁主张，谁举证”的举证责任原则。

刘艳飞介绍，地方各级法院4年来共审结消费者维权纠纷案件42万件。其中，以调解、撤诉等方式结案的案件比例达到55.5%，对生效裁判的申请强制执行率为47.1%。他说，最高人民法院曾发出了相关通知，明确指出，人民法院要合理分配当事人的举证责任，既要充分运用举证责任倒置，解决当事人商品信息不对称的问题，充分保护消费者的合法权益，又要明确消费者的初步举证义务，及时查明案情，分清是非责任。

(贡杰欣、陈贻为本文采写提供线索及帮助)