

汽车三包至少2年或5万公里

质检总局公布汽车退换货条件,同一产品累计修理超5次可换车

综合新华社消息 15日,质检总局公布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》。根据《规定》,家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程60000公里,以先到者为准;家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程50000公里,以先到者为准。家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。

售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。

在家用汽车产品三包有效期内,发生下列情况之一,消费者选择更换或退货的,销售者应当负责更换或退货:

(一)因严重安全性能故障累计

进行了2次修理,严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的;

(二)发动机、变速器累计更换2次后,或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的;

(三)转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的;

此外,在家用汽车产品三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的,消费者可以凭三包凭证、购车发票,由销售者负责更换。

家用汽车产品符合退货条件的,销售者应当自消费者要求退货之日起15个工作日内向消费者出具退货证明,并负责为消费者按发票价格一次性退清货款。

●相关新闻

修理时间超5日 应提供备用车

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》明确,在家用汽车产品包修期内,因产品质量问题每次修理时间(包括等待修理备用件时间)超过5日的,应当为消费者提供备用车,或者给予合理的交通费用补偿。

修理时间自消费者与修理者确定修理之时起,至完成修理之时止。一次修理占用时间不足24小时的,以1日计。 据新华社

●相关提醒

今年国庆前买的车 不享受三包新政

一些汽车行业专家提醒,汽车三包政策要从今年10月1日起开始实施,之前的家用汽车产品并不能按照新规享受服务,这是消费者需要注意的一点。

据新华社

公用车不在三包范围内

不是所有的汽车都能享受三包待遇。汽车三包针对的是家用汽车产品,也就是指消费者为生活消费需要而购买的乘用车。出租车、公用车、运营车均不在汽车三包规定之内。

据《法制晚报》

不承担三包 记入信用档案

销售者依照规定承担三包责任后,属于生产者的责任或者属于其他经营者的责任的,销售者有权向生产者、其他经营者追偿。

《规定》明确,行政处罚,由县级以上质量技术监督部门等部门在职权范围内依法实施,并将违法行为记入质量信用档案。 据新华社

三包规定 三次征民意

●2002年12月,中国消费者协会正式给各地消协下发通知,要求就汽车三包的规定草案提出修改意见。

●2004年12月23日,国家质检总局发布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(草案)》,并向社会征求意见。

●2011年9月20日,国家质检总局依法起草了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》,并公开向社会征求意见。

●2011年10月26日,国家质检总局召开听证会,对《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》进行听证。

●2012年1月16日,国家质检总局发布了第二次征求意见稿。

据《法制晚报》

●头条链接

出现争议可通过 四种途径解决

国家质检总局法规司法规处处长李明刚在接受媒体采访时坦言:“之所以将汽车产品纳入三包专项立法,是考虑到汽车产品技术复杂,消费者与生产经营者的信息不对称,消费者个体比较分

散,消费者在处理三包的过程中,容易处于劣势、弱势。”

家用汽车产品三包责任发生争议的,消费者可以与经营者协商解决;可以依法向各级消费者权益保护组织等第三方社会中介机构请求调

解解决;可以依法向质量技术监督部门等有关行政部门申诉进行处理。

不愿通过协商、调解解决或者协商、调解无法达成一致的,可以根据协议申请仲裁,也可以依法向人民法院起诉。 据新华社

车主质疑处罚力度太低

《汽车三包规定》的出台,无疑让在与汽车厂商对话中长期处于弱势地位的车主们,有了长出一口气的机会。不过,对销售者处罚力度较轻、维权举证成本较高的问题,依然让不少车主心里犯嘀咕。

“规定上说对于不执行三包的汽车企业,仅仅最高处罚3万块钱。可3万块钱连辆像样的车都买不到,汽车企业的违法成本太低了。”曾经从事过律师职业的张元鑫告诉记者。

而且,让很多车主犯愁的是,即便有了三包规定,想要依据这一法规进

行维权,所要花费的精力和成本也不小。

根据汽车三包规定细则,如果车主和汽车厂商出现三包责任争议,必须将故障车辆送交省级以上质检部门的技术咨询人员专家库或者实验室,由他们为争议处理提供技术检测和咨询。

“现在是谁主张谁举证,对于送检和咨询判定这些环节,其中肯定是车主占主导,而这其中的耗时费力,也主要由消费者承担。”张元鑫分析。

本报记者 崔滨



自主车受冲击?

“汽车三包实施后,会不会对自主品牌汽车带来冲击?”采访中很多人表达了这种担忧。汽车行业知名专家贾新光表示,这种担忧其实没必要。尽管当前自主品牌在一些方面与国外及合资品牌存在差距,但还是以一些小零件为主,一般达不到退换的程度,且自主车生产工艺也在不断提升。

汽车退货,发生的税费怎么办?《规定》仅明确,家用汽车产品更换或者退货的,发生的税费按照国家有关规定执行。

如何执行,还有待明确。上汽集团乘用车公司副总经理蒋峻说,税费、购置费、上牌费等等,最好有一个窗口一下子能够办理完。

据新华社

经销商压力大

汽车三包规定的出台,对于汽车经销商的售后服务,提出了更多更为细致的要求。记者15日采访了解到,不少车主其实已经开始“应对”。“现在市场比较清淡,除了降价促销,我们经销商自己加推一些售后服务上的优惠,也是吸引客户的重要营销手段。”省城上海通用汽车销售顾问说。

不过,汽车三包规定的出台,也让部分经销商“压力山大”,比如汽车三包规定,因产品质量问题每次修理时间超过5天的,应当为消费者提供备用车。记者了解到,目前省城除了部分高档车型经销商提供代用车外,大部分经销商没有这一服务。

本报记者 崔滨

监管不明晰 检测机构缺失 立场倾向厂商

汽车三包历经十年多才出台

本报记者 崔滨

汽车三包规定将于今年10月1日起实施,从现在算起,近9个月的超长“预热期”足见规定正式实施的难度。相关人士透露,本次发布的“三包”规定是总则,细则将在近期发布。

从2002年12月算起,历经十多年,汽车三包规定终于出台。

“《规定》的出台,历经400稿修订,是为期最长,修订次数最多的部门规章。”汽车业资深媒体人《品质汽车》主编张超虎表示。

十多年以来,汽车三包始终处在“只听楼梯响,不见人下来”的尴尬境地。监管不明晰、基础检测机制

缺乏以及经销商和厂方权责不明三大缺陷,是上述尴尬局面出现的主要原因。

对于汽车三包规定来说,谁是“裁判员”显得尤为重要,但就是在这个问题上,由于目前国内汽车销售,由工商、工信部、质检、商务、公安等众多行政部门共同管理,对问题车进行质量鉴定的第三方,到底该由哪些部门负责,需要什么样的资质等问题,因为监管部门众多迟迟未得到明确。

除了裁判员难以明确,对于汽车质量问题的检测,也是制约汽车三包规定难产的主要原因。

据了解,目前我国建成投入使用的国家汽车质量监督检验中心不仅数量少,检测内容也大都面向企业和机构,且价格较高,单一零部件的鉴定费可能就要十几万元。

最后,由于汽车身上有上万个零部件,各自来自不同的供应商,追溯质量源头的工作非常庞杂,一旦实行“汽车三包”,对经销商和厂家都有非常高的操作和执行要求。

另外,汽车行业知名专家贾新光表示,在汽车消费上,国外的立场首先是倾向于保护消费者,而不是倾向于厂家,而中国的汽车三包政策之所以很难出台就是因为考

虑到厂家的利益或者商家的利益。

“在中国要做到包退、包换、包修,其中包退是最难实现的。汽车三包规则不应当依赖于检测之类的技术性规定,在美国,新车维修超过四次可无条件退款。”贾新光认为,“只有出台这样的规定,才能保障消费者利益,并促使汽车生产者改进技术,注重售后服务。”

分析认为,此次出台的“三包”仅是部门规章,“不高于三万元罚款”已是其处罚的最高上限。不过也恰恰是因为部门规章,其修改难度远低于法律条文,所以这份“三包”规定还存在较大的修改空间。