



诚信之城

新消费 新权益 新责任

要享汽车“三包”，注意保修期

对于一个家庭来说，动辄几万到几十万的汽车可谓一笔支出。而因其专业技术复杂、相关信息不对称、举证困难等原因，消费者在处理产品质量争议的过程中容易处于弱势。“汽车三包”不仅明确了汽车的包修期、“三包”有效期、“三包”条件，还对“三包”有效期内免费修车以及退换车等都做出了强制性规定，消费者可以依据“三包”规定，有效维护自身合法权益。



(资料图)

消费案例——

购车一个月发动机皮带掉了

2013年6月下旬，市民胡女士通过分期付款的方式，在某4S店购买了一台白色家庭轿车，并于6月28日提车。

7月30日，胡女士开车行驶的过程中，车辆忽然熄火，重新启动后原本正在制冷的空调却开始制热。“当时我哥正好坐在车上，他比较懂。”在胡女士哥哥的要求下，胡女士停车检查。打开车盖后发现，发动机的皮带已经脱落，发动机上布满油污，位置也发生了明显的偏移。

经过4S店检修，双方于8

月9日达成协议，将更换发动机和动力总成，并补偿胡女士现金损失1.1万元。由于该款发动机没有现货，需要全球调货，致使该协议中标注的提车时间无法实现。

几番周折，胡女士改变了诉求，要求换车。9月14日，双方再次协商，对于胡女士的换车要求，4S店表示同意，并愿意支付3万多的车辆购置税损失。

不过几天后，胡女士被告知之前的换车及补偿购置税方案不能执行了。“发动机皮

带脱落的原因可能是燃油泄漏，如果按照现行的三包政策，肯定是可以换车的。”该4S店售后经理解释，此方案上报该店所属的集团后，集团认为胡女士购车时间不在“汽车三包”实施之后，因此不能享受退换车的政策。

对于这个解释，胡女士很不理解，“我的车只开了一个多月，行驶里程1900公里，就是因为没有在‘汽车三包’实行后买车，就不能退车？那之前我们有类似经历的消费者权益该如何保护？”

消费提醒

1、所有汽车都享受“三包”？

“三包”规定主要针对为生活消费需要而购买和使用的乘用车，有些单位为汽车营运、生产经营活动而购买使用的汽车产品，是不享受“三包”待遇的。

如出租车、商用车、运营车均不在汽车“三包”规定之内。符合汽车“三包”规定要求，且在包修期和“三包”有效期内的车，方可享受“三包”待遇。

2、汽车包修期与“三包”有效期的区别？

汽车包修期限是不低于三年或者行驶里程60000公里，以先到者为准；而“三包”有效期限是不低于两年或者是行驶里程5万公里，以先到者为准。汽车包修期和“三包”有效期自销售者开具购车发票之日起计算。包修

期内出现产品质量问题，可以免费修理(包括工时费和材料费)。在汽车包修期内，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。

3、哪些情况可申请退换？

在汽车“三包”有效期内，符合《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》更换、退货条件的，消费者凭“三包”凭证、购车发票等由销售者更换、退货。

汽车自销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)，汽车出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者可选择更换汽车或退货。

在汽车“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：因严重安全性能故障累计进行了两次修理，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；发动机、变速器累计更换两次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换两次后，仍不能正常使用(发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算)；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。

另外，在汽车“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。

4、退换车辆要付“折旧费”吗？

除了销售者应依照“三包”规定的免费更换、退货外，更换或者退货的消费者应当支付因使用该汽车所产生的合理使用补偿。

根据规定，合理使用补偿费用的计算公式为： $[(\text{车价款}(\text{元}) \times \text{行驶里程}(\text{km})) / 1000]$

$\times n$ 。使用补偿系数n由生产者根据汽车使用时间、使用状况等因素在0.5%至0.8%之间确定，并在“三包”凭证中明示。以车价为10万元、行驶里程为1万公里计算，消费者需要支付最少5000元、最多8000元的补偿费用。

5、消费者与经销商发生争议怎么办？

发生争议，消费者可以与经销商协商解决，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或向质量技术监督部门等有关政府部门申诉。汽车“三包”责任争议双方不愿通过协商、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。

省级以上质量技术监督部门可以组织建立家用汽车产品“三包”责任争议处理技术咨询人员库，为争议处理提供技术咨询；经争议双方同意，可以选择技术咨询人员参与争议处理，技术咨询人员咨询费用由双方协商解决。

6、专家库是怎么产生的？

由于汽车产品的复杂性，以及厂家和消费者之间的信息不对称性，为确保“汽车三包”的有效实施，其中核心制度之一就是建立汽车三包争议处理技术咨询人员库。专家库的组建，将通过自荐或单位推荐，经省级质监部门培训合格后进入本省专家库。全国2.4万家4S店、8家国家汽车质检中心、36家汽车工程实验室，以及60所开设有汽车专业的大院校，将成为专家库技术

人员的主要来源。

为了保证专家咨询工作的客观公正性，在选择专家开展工作时将确保专家与争议双方无利害关系，如发现存在不宜承担专家工作的情形，还将予以解聘。为了确保技术咨询专家在开展三包责任争议处理工作中不受来自各方的影响，同时出于对专家个人隐私的保护，专家库中的专家名单将不对外公示。