

关注《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》

今后消费者买车再也不用“碰运气”

——最新出台汽车“三包”政策解读

消费者长期维权无门

“买前是上帝,买后跌地上”——长期以来,在厂家和经销商“卖出就不退不换”的“行规”面前,中国车主“买车靠运气”,因为万一遇上“问题车”去维权总是碰壁。曾经参与规定起草的原中国消费者保护协会秘书长助理王前虎说,政策出台之所以这样艰难,最重要的原因就是汽车生产企业为了保护自身利益讨价还价,不愿意承担过重的责任。

当然,汽车独特的商品属性也增加了汽车“三包”的难度,因为一辆汽车有两万多个零部件,如果一有问题就退换,那么厂商也会吃不消。另外,汽车一般都在行驶过程中才会发现问题,不仅涉及到道路、设施、汽车本身,还有驾驶员在操控过程中的因素,区分和鉴定责任也不容易。

三包规定出台,明确了消费者可向责任销售者,同时销售者在承担三包责任后,也有权向生产者等追偿属于他们的责任。对此,沪上部分4S店负责人表示欢迎,他们说其实4S店也想让买家满意,但有时候却不得不在厂家规定面前“哑火”;现在有了国家明

反反复复征求意见八年,几易其稿让车主望眼欲穿。昨天,国家质检总局终于发布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,对汽车的“包修、包换、包退”(三包)条件作出明确规定。规定家用汽车产品包修期限不低于3年或6万公里,三包有效期限不低于2年或5万公里。作为我国修订为期限最长、修订次数最多的部门规章,汽车三包政策的公布让国内车主长舒了一口气。业内专家普遍认为,汽车三包条例的出台值得叫好,但条例还需在执行中不断改善,这样才能在今年10月施行后真正完善起来。

文规定,经销商有依据向厂家开口了。中国消费者协会律师团团长邱宝昌从业十余年,处理了大量与汽车质量纠纷有关的案件。在他看来,三包规定对消费者而言无疑是一大利好,它给了消费者解决车辆质量纠纷的正常渠道,将大大减少因消费者维权无门而出现的“砸车”“牛拉车”等过激行为。

问题车可退车或换新

走走程序、盖几个章,就能让“问题车”或退车或换新,这是中国消费者以往想都没想过的问题。在新公布的汽车三包规定中,至少有三大亮点让中国车主的维权终于和国际接轨了。

按照新规,首次提出以下情形可退车或换车:开具购车发票之日起60

日内或行驶里程3000公里之内,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的;三包有效期内因严重安全性能故障累计修理2次又复发的,发动机、变速器累计更换2次或其中主要零件更换2次仍不能用的,转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件更换2次仍不能用的;三包有效期内因质量问题修理时间累计超过35日的,或因同一产品质量问题累计修理超过5次的。

同时,新规也首次提出了备用车辆的问题:“在包修期内因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辆,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。”对此,东昌发展研究院院长王国荣认为,这样人性化和讲公平的做法在国外很常见,但在国内是首次提出。

另外,新规最后还对退换产品做了简短规定,表示退换产品再次销售时需要经检验合格并标示“三包退换车”。对此,中国汽车流通协会有形汽车市场分会常务副理事长苏晖认为,可以将“三包退换车”等同于二手车,对于三包退换车的再次销售也可以按照二手车交易进行。

新规10月1日起实施

值得一提的是,汽车三包规定中

还有以下情况不能享受“三包”,包括:消费者所购汽车已被书面告知存在瑕疵的;汽车用于出租或其他营运目的的;消费者不顾说明书规定自行改装、拆卸造成损坏的;发生产品质量问题,消费者自行处置不当而损坏的;未按照说明书正确使用、维护而造成损坏的;因不可抗力损坏的;不能提供发票和三包凭证的。

对此,包括上海在内的三省一市(浙江、上海、江苏、安徽)消保委(协会)提出修改意见,比如:遗失发票不应成为经营者免责条件,建议改为:“只要有证据证明家用汽车产品在三包有效期内的,除免责条款外,经营者都应当承担三包责任”;三包有效期规定自销售者开具购车发票之日起算,但实践中消费者购车往往是先付款后提车甚至还要等车,所以建议三包期起算时间改为以实际交付日期起算。

此外,汽车维权律师冒晓光还特别提醒消费者,汽车三包规定虽然昨天正式对外公布,但是规定的正式实施时间要到10月1日。也就是说在三包规定实施之前购买的车辆,不能按照三包规定的条款主张相应的权利。

本报记者 胡晓晶

相关链接

美国汽车维修4次可无条件退款

在美国,新车维修超过四次可无条件退款。美国人把毛病百出、一修再修的新车称为“柠檬车”,由此出台保障消费者权益的法规称为“柠檬法案”。“柠檬法案”是美国各州保护消费者权益的法律规定的总称。各州的具体规定不尽相同。

以加州为例,在新车购买之后的180天或行驶里程达到18000英里之前,车辆存在不足以致命的质量问题,消费者在原厂或经销商处经过四次以上维修仍无法解决问题时,汽车消费者可以要求汽车企业无条件退款或更换新品,汽车企业不得拒绝。

欧盟无“汽车三包”但有两年质量担保期

欧盟无“汽车三包”规定,但有两年质量担保期。欧盟没有类似美国针对汽车产品的“三包”法案。目前在欧盟适用的主要是《关于消费者商品销售及其担保的某些方面的指令》。

根据这一规定,产品销售者必须向消费者提供符合销售合同的商品,强制的最短质量担保期为两年。若产品与销售商的允诺不相符,或销售商没有完全履行合同,销售商需承担更换、修理、降价处理或补偿消费者损失的责任。为享受这一规定所赋予的权利,消费者必须在发现问题之日起的两个月内通知产品销售商。

晓晶



不满品牌商服务 车主怒砸豪华车

2011年3月15日,在青岛一建材灯具城门口,一名车主将问题跑车当众砸毁。据车主介绍,由于车辆发动机问题,车主在与销售商多次沟通、协调无果后,决定在这个特殊的日子砸毁跑车,以示对某品牌青岛服务商的强烈不满。(资料图片)

汽车三包规定尚存三大问题

行业人士认为需在未来进一步完善

今年元旦,《缺陷汽车产品召回管理条例》实施;昨天上午,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》发布。伴随召回和三包的“双响炮”,今年中国车主终于有望“双享”政策利好,给自己的驾车安全和用车舒畅撑起双重“保护伞”。不过,专家也指出,要想“保护伞”撑得更稳更好,相关规则还需在实践中进一步细化完善。

自去年10月底召回条例公布以来,国内车市2个月就有10多起汽车召回案,召回汽车达44万辆,成为去年全年汽车召回最密集期。究其原因,是因为实施近10年的汽车召回终于从部门规定升格到了国家

法律法规高度,在“千万级罚金”的压力面前,企业必须主动召回。

在三包规定出台前,车主维权常常是“保修无门,退换无路”,去年就出现了多地多起车主集体维权抗议事件。国家质检总局产品质量申诉处理中心副主任杨红表示,从2011年起汽车的投诉逐渐排到第一,汽车三包规定出台后投诉势头可能在短期内更突出。“有比没有好!”中国汽车流通协会副秘书长罗磊则认为,虽然标准暂时不完美,以后每年还可以逐步修订和细化。

而中国消费者协会律师团团长邱宝昌指出,目前的三包规定还存在三个方面问

题,需要在未来进一步完善。“首先,如何保证三包规定中各方责任的落实,对于未能履行责任的,如何提供有效的检查、监督、投诉机制;其次,鉴定机构将是三包规定出台后,车辆质量纠纷能否得到有效解决的关键,建议有关部门建立只针对二手车的鉴定机构,向消费者提供快捷、方便、低价的鉴定服务;最后,目前三包规定中,销售者是第一责任人。然而销售者的很多行为都受制于厂家。如果现行品牌销售管理办法不进行修改,可能导致未来在处理三包纠纷中出现问题。”

本报记者 胡晓晶

未曾见, 难寻觅 翡翠、和田玉大型展

上海郭群珠宝有限公司,于1月16日至2月9日在西藏南路831弄2号12楼(交通大厦)大型展厅展销,各类精品翡翠、和田羊脂白玉、南非克拉大钻。

新展出300件珠宝精品,其中有“百花奖”“国艺杯”“英合杯”金奖作品。

走百家珠宝公司 不如看看郭群珠宝一家。

公司地址:上海市西藏南路831弄2号12楼(交通大厦)
交通便捷:地铁8号线陆家浜路站大林路口处,向前30米。
营业时间:10:00-16:00
联系电话:63456989 13321812613 陈先生 广告勿扰