

中国式服务的  
自救与图强

·汽车·

——他山之石——

## ■ 美国

作为世界第一汽车大国,美国在汽车消费者权益保护上经验丰富,措施严密。各州都有规定汽车消费者权益的法规。这些法规被统称为“柠檬法”,因为在美国人看来,一辆问题不断、一修再修的汽车,味道如同酸涩的柠檬。只要车辆出了问题,就是生产厂商的事,而且修不好的必须退款或更换。

## ■ 英国

1979年英国颁布的《商品销售法》涵盖了英国绝大部分消费品,汽车也包含在内。根据该法律的规定,产品销售者必须向消费者提供符合销售合同的商品,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,消费者有权要求退款。

## ■ 日本

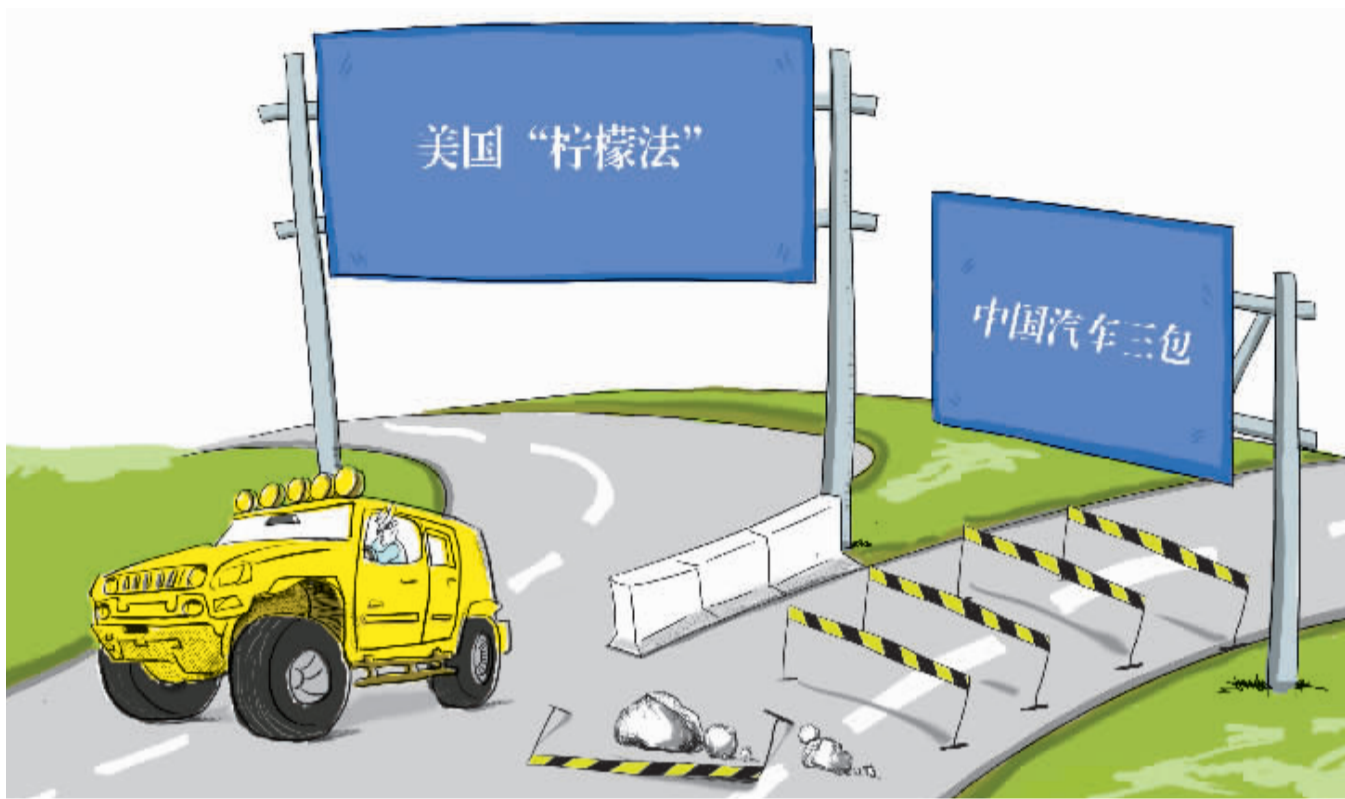
日本也没有类似汽车三包的政策,汽车销售之后退换货一般为3年或6万公里。为解决汽车投诉问题,日本汽车协会组建了汽车责任咨询中心。它的主要作用是有效地利用汽车行业拥有的技术,保持中立性、公正性,迅速、简单地解决纠纷。

## ■ 欧盟

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。

## 打折三包难成消费者保护伞

北京商报记者 蓝朝晖 王万利/文 宋媛媛/漫画



从来没有一种产品的“三包”法案,能够经历如此多的波折,每迈出一小步都显得那么艰难,而且备受关注。《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称“汽车三包”)于2001年开始起草,12年间草案历经七稿,一直搁浅。进入2013年,汽车三包在千呼万唤后终于拨云见日,并于今年10月1日起正式施行。

## 缺失的法律支撑

资料显示,所谓的“三包”是指零售商业企业对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称。目前,国内已将电脑、电视、空调等共22种产品列入“三包”范围。但汽车三包在2004年底征求过意见后,却在各方争议和博弈中一直拖延不决。此次汽车三包政策的出台可谓是为期最长、修订次数最多的部门规章之一。

据了解,汽车三包经过长期的酝酿和修改,源于中国汽车业纷繁复杂的现状。近几年中国汽车消费快速增长,一跃成为全球最大市场。去年,中国汽车产销双双突破1900万辆,分别为1927.18万辆和1930.64万辆,同比分别增长4.6%和4.3%,连续四年居世界第一。

然而,在汽车产销数字屡创新高背后,相对于中国汽车市场突飞猛进式

发展,汽车三包等维护消费者权益的措施则姗姗来迟。据中国汽车质量网提供的统计数据,2012年收到消费者对汽车产品的投诉共计11631宗,涉及119个汽车品牌,450个车型。其中,发动机、变速箱、车身附件及电器问题投诉量分别占到总投诉量的26%、23%、25%。没有“三包”的保障,汽车消费维权成为一大难点和热点,车主维权无门,在闹市砸车泄愤,“诋毁”汽车品牌信誉的报道频频出现。

“汽车三包早就该出台了,与之前的其他管理规定相比,汽车维权一直缺乏法律支撑,对企业难以起到有效的管理和惩戒作用,而消费者维权如今有了法律规章,这对于今后遇上类似的经济纠纷将有章可循。”中央民族大学法学院教授姜莉表示,目前,消费者关于产

品质量的问题一般向消费者协会、制造企业、销售商、工商和国家质检总局的相关机构提出投诉。虽说投诉方式涵盖了目前主要交流途径,但一直没有明确的解决方式。

国家质检总局法规司相关负责人表示,之所以将汽车产品纳入“三包”的专项立法,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。也正因为如此,三包规定立法的主要目的是为了维护消费者合法权益,对于消费者来说,三包规定对汽车修、退、换的三包有效期限、三包条件、三包程序以及三包争议处理都做了规定,有利于消费者在和生产经营者发生争议的时进行维权。

## 鉴定赔偿难题待解

国汽车技术研究中心和各省质量监督检验检疫局,但其人力、物力恐怕很难应对三包实施后可能出现的大量纠纷。即便由这些权威部门鉴定,一旦结果不利于消费者,高昂的鉴定费用很可能是消费者承担不起也不愿承担的。

“现在遇到消费者车辆问题纠纷时,4S店至少要有几个人陪着处理。在诉说情况时消费者情绪往往又很激动,一次又一次的争执中,大家都很崩溃。”一位参与过多次纠纷处理的4S店相关负责

人透露,遇到这种情况,往往最后很难说清楚谁对谁错,而一些拖不起,也不想闹出太大负面影响的经销商,最后都是因为鉴定问题,宁可赔偿也不会去鉴定,往往就是“你说什么我都认了”。

这种问题大多数4S店都遇到过。庞大汽贸董事长庞庆华直言,旗下4S店也发生过类似的“顾客堵门”事件。“作为经销商,我们希望客户采取正当的方法维权。”庞庆华说,“汽车三包是个好事,厂家承担的责任更多一些,可以减少很多矛盾”。

不过,汽车三包在正式颁布后还是导致业内争议声四起。最大争议出现在鉴定环节。尤其执行过程中一个显而易见的现实难题是——什么样的故障或缺陷属于“产品质量问题”?

显然,属不属于产品质量问题不能听取消费者、经销商或生产厂商等利益相关方的一面之词,而应由独立的第三方机构评判,汽车三包中并没有对哪些机构具有裁决权做出阐述。

北京商报记者了解到,目前我国受法律认可的鉴定机构主要是天津的中