

编辑 蓝朝晖 美编 宋媛媛 责校 池红云

在家电、手机等诸多行业,“三包”责任主体都是销售者而非生产者。然而,汽车作为一种构造和零部件都极其复杂的产品,许多时候出现问题并非销售者可解决。“选厂家还是经销商是责任主体,这是一个非常纠结的问题。在厂商关系中,经销商原本就处于弱势地位,由他们全权担负起三包责任,今后若出现相关追偿,厂家能否承担起相应的责任?”中国汽车流通协会有形汽车市场分会常务副理事长

苏晖担心,由“三包”引起的厂商纠纷恐怕会增多,双方关系将进一步紧张。

“销售者只是负责产品销售,并没有涉及产品生产的过程。”苏晖建议,从目前来看,汽车三包在今后出台的细则上,应更加明确销售者和生产者双方的责任。同时,苏晖认为,在鉴定上也应由生产商承担起成本费用,方便消费者的维权。

同样,在北京市律师协会消费者权益法律事务专业委员会主任邱宝昌看

来,三包的实施对于消费者来讲绝对是利好的消息。“但是要有一个中立的鉴定机构才能够快速解决争端,且这个鉴定的价格应该低廉,要承担起来并不吃力。”邱宝昌称。

姜莉也表示,从目前来看,此次汽车三包的出台,消费者的地位得以改善是关键,至于如何举证,应当由汽车厂家来承担。而对于汽车厂家与经销商的矛盾还有待更多的细节出台,才能得以缓解。

## 政策完善尚需时日

本次发布的汽车三包政策包括九章共48个条款规定,分为总则、生产者义务、销售者义务、修理者义务、三包责任、三包责任免除、争议处理、罚则和附则。其中,对于期限划分,汽车三包政策指出,汽车产品三包有效期是不低于2年或者是行驶里程5万公里;同时,包修期限是不低于3年或者行驶里程6万公里,均以先到者为准。

汽车三包政策明确指出,在有效期内,因产品质量问题修理时间累积超过35天的,或因同一产品质量问题累积修理超过5次的,消费者可以凭借三包凭证和购车发票要求换车。对于消费者最关注的退换货条件问题,汽车三包也列出了四种具体情形。其中包括,购车60天或行驶3000公里内出

现《规定》所列举重大故障,或严重安全性能故障累计修理2次仍未排除等,消费者均可选择退换货。

最后,如果符合更换条件,但销售者没有同品牌、同型号或配置不低于原车的汽车,消费者可以选择退货。汽车三包的核心精神可谓体现了“保护家用汽车产品消费者的合法权益”。

汽车三包的出台彻底改变了消费者维权无法可依的尴尬。但在北京商报记者采访中发现,其中尚有很多细节的界定与执行有待解读。

如果符合三包标准并且实施了退货,购车引发的车船税、购置税、保险该不该退款,如何退款?对违反三包规定的商家“处1万元以上3万元以下罚款”的条款也引起诸多争议;对售价高昂的高档

车商家而言,顶风受罚的经济损失也许大大低于执行三包,违规成本是否过低?

“汽车三包的出台说明国家政府真正地开始为民着想。然而一个新条例的出台一定还存在很多不完善的地方,所以汽车三包条例除了首先要执行到位,还应该根据实际情况在一定的时间间隔后不断进行修改,保证完善。”苏晖说。

汽车分析师贾新光也指出,汽车三包中有关厂家责任的规定仍不够细。“如经销商赔偿了消费者,给其退、换车之后,厂家不认账怎么办?”贾新光称,“现实来看,现有规定确实有政策执行难达预期的隐忧。而核心问题是对汽车质量问题的举证、鉴定以及索赔问题,相关规定不够明晰”。

## 实施仍需多方合力

尽管市场普遍认为汽车三包的有关标准较低,但在现今形势下,业内普遍认为汽车三包的有效实施还需多方合力。

对于汽车生产商和经销商来说,无论是汽车产品质量还是售后服务质量,诚信经营、以信誉换市场的做法正在成为共识。但在具体操作中,如何保证秉持这一诚信守则需要在严格律法、提高违法成本方面进一步下足功夫。

对于消费者而言,必须清醒地意识到,在汽车消费环境尚不成熟的客观环境下,汽车企业对消费者权益的漠视会长期存在。

据了解,早在去年,北汽针对“E系

列”就推出企业内部的“三包”服务,该标准涉及到“严重安全性能故障”和“发动机、变速器主要零部件质量问题”等60条细则。北汽集团销售公司总经理董海洋表示,北汽作为最早推出“三包”政策的企业,对于此次汽车三包的出台并不担心,因为这些工作北汽早已经在做了。

一位不愿透露姓名的自主品牌汽车厂家负责人也表示,从目前来看,各家企业制定的质保期限都远远高于行业标准。如今,距离汽车三包还有近7个月缓冲期,这也督促汽车企业对汽车品质不能放松。“企业对消费者要有责任感,承诺一定要兑现,永远不能放松。”

值得关注的是,汽车三包规定尽管

围绕的是消费者权益设立,但并不仅仅维护消费者权益,其维护的是生产商、经销商和消费者的共同利益,维护的是公平、合理的消费软环境。借产品质量问题,并以此为筹码,消费者向厂方索要不合理利益,也是行不通的。

有消息称,目前国家质检总局公布的“三包”规定,仅仅是纲领性文件,并非实施细则。两个月前,相关部门已发出《家用汽车产品三包主要零件种类范围及三包凭证》国家标准征求意见稿,该文件将对未来实施细则的具体内容起到重要作用。而实施细则也将充分考虑10月正式实施前业内各领域的调整状况。

中国式服务的  
自救与图强

·汽车·

### ——微博看法——

#### ■ @靠谱韩猛

有法可依,保护消费者也保护商家!

#### ■ @天人舒虎

如果可以执行到位,汽车行业也许能真正走向新的起点!

#### ■ @不是于是乎

关键在于执行。

#### ■ @蓝6011

惠民政策,好。

#### ■ @郭二爷不在

汽车三包能否顺利实施,还需要细则,路还有得走。

### ——大事记——

#### 2001年

由国家质检总局开始起草汽车三包

#### 2004年12月31日

汽车三包草案正式向社会公示并征求意见

#### 2005年1月10日

首次推出的汽车三包草案公示结束

#### 2011年9月21日

国家质检总局再次发布汽车三包(征求意见稿)立法听证会的通知

#### 2011年10月26日

国家质检总局举行了汽车三包(征求意见稿)立法听证会

#### 2013年1月15日

国家质检总局颁布汽车三包政策

### ·记者手记·

## 对汽车三包还不能高兴太早

中国几乎是跑步进入汽车社会,从2010年起,国内汽车产销量稳居全球第一,汽车开始走进千家万户。这么大的一个市场,长期以来既没有像样的汽车召回制度,更缺少三包政策,车主维权之艰难、权益受损之严重不难想象。

其实,近年来汽车消费投诉量快速攀升,维权无门转而在街头砸车泄愤的事情时有发生。在这个意义上,人们对汽车三包规定寄予了很高的期望。

尽管不少人对一些条款存有疑虑,但专家普遍认为汽车三包还是向消费者权益倾斜的,可谓亮点多多。现在的问题是,有了汽车三包,是否意味着消费者维权大门从此敞开呢。

现在看来,汽车三包的规定并不完善,在细节方面,除了“鉴定难”外,汽车

三包提出的最高3万元的违规处罚也被指过轻。按规定,家用汽车产品应当具有中文的产品合格证或相关证明以及产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件。而违反本规定,构成有关法律法规规定的违法行为的,依法予以处罚;未构成有关法律法规规定的违法行为的,予以警告,责令限期改正;情节严重的,处1万元以上3万元以下罚款。

而反观目前已执行的汽车召回,其规定,如企业存在“瞒报”、“拒不召回”等行为,将被处缺陷汽车产品货值金额1%以上10%以下的罚款。业内认为,以10%的最高处罚力度,企业负担成本最高可达上亿元人民币。

汽车三包的出台,目前只是描绘了

消费者维权的彼岸风光,从现在开始,距汽车三包的正式实施还有近7个月的时间,国家质检总局之所以选择在今年10月1日才开始正式实施,也是给完善相关细则,车企、经销商贯彻执行规定预留出时间。

但从出台到实施之间出现了一个法规的空白期,这不仅涉及这一期间汽车质量问题如何处理,也会影响市场的稳定,特别是8-9月可能出现大规模待购现象,这部分消费可能集中到10月后购车,对厂商会形成冲击。

因此,“汽车三包”的出台能否真正帮助消费者维权,能否倒逼汽车业转型,从而形成“诚信造车、诚信卖车、诚信服务”的行业环境,我们不妨也再等等看。