

7年之痒 后的汽车“三包” 我们留有多少期待?

自从2004年“汽车三包”这四字第一次映入消费者眼帘起,汽车“三包”政策在各方争议中,就走上了一个“难产”之路。今年,关于实施汽车“三包”规定传闻再起,特别是日前《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》(以下简称汽车“三包”规定)立法听证会的召开,让我们又看到了希望。那么,汽车“三包”是不是仍旧上演“狼来了”的先例呢?我们不妨听听各方的意见。

◎部门表态:汽车“三包”顺应民意

中消协公布的2010年投诉情况显示,投诉量同比上升幅度最大的商品是汽车,投诉量达到1.4万余件,同比上升51.1%,创历史新高。在缺乏强有力的

法律、法规保护下,无奈的消费者才会转向向媒体,消协等求助,因此才会出现令人哭笑不得的“半拉车”等闹剧。因此,推出汽车“三包”政策刻

不容缓。国家质检总局法规司司长刘兆彬在听证会上表示,目前国内绝大多数汽车企业对家用汽车“三包”表示赞成和支

持。他表示,汽车“三包”出台条件已经基本成熟。中消协投诉部主任邱建国昨天也表示,代表们对意见提得比较具体,有操作性。对于辩论没有太激烈的情况,他认为这也在意料之中,因为汽车“三包”顺应民意,大家意见一致。

◎记者视点

相对国外 中国“三包”来晚了

为了能够有法可依,真正保护消费者的利益,早在1979年英国就颁布《商品销售法》规定,销售者向消费者提供商品若与承诺不相符,消费者有权要求退款,厂商如有疑问必须举证产品达标。其实在国外,汽车“三包”均有完善的服务。例如,美国消费者购车后,在合理的修理次数后,制造商仍没能修好汽车,车主便有资格要求换车、货币赔偿或其他方式补偿;在日本,汽车质量保证期普遍为3年或6万公里,重要部件为5年或10万公里。

而国内已在“三包”问题上纠结长达七年之久,相对来说,我们的三包“来晚了”。业内专家称,汽车三包汽车三包早出台比晚出台要好,就算有一部不成熟的法也比没有强。先出台,再逐步完善,这才能维护汽车市场平稳有序发展,维护购车老百姓的权益。而且,用法规给厂家压力,可以促进其提高产品质量,从长远看也有利于汽车产业的良性发展。

(专刊记者 邵明习)

◎汽车厂商:希望“三包”兼顾公平

目前的汽车“三包”规定征求意见稿中,没有提及汽车出现问题后,究竟谁来判定是质量问题还是消费者使用不当,这也成为各方代表讨论的焦点。

“汽车产品不同于家电等产品,其上万个零件来自于不同的

配套厂,且在使用过程中遇到的情况也非常复杂对于直面消费者的经销商来说,操作,执行起来仍有相当大的难度。”市区一经销商负责人表示。

在采访中,一些经销商坦言道,“经销商是负责销售的,但如

车辆存在问题,往往受到直接经济损失的肯定是经销商,因为不管退车还是换车,厂家一般都要求经销商来执行,这样经销商会非常被动,所以我们期待‘三包’要兼顾公平。”

著名汽车评论家贾新光表

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,而我们的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。贾新光指出,在美国新车维修超过四次可无条件退款,因此只有出台明确的规定,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。

◎消费者:期待“三包”跨度更大

近年来,关于汽车类维权案例越来越多,据汽车维权统计显示,消费者对汽车重要零部件质量问题和服务质量问题的投诉仍占绝大多数。在去年质量及服务投诉中,首先发动机、变速箱方面的投诉明显增多,其次

轮胎和刹车系统等安全问题的投诉比较突出。再次,新车问题的纠纷多,即多次维修不能解决而引起的投诉。

在听证会上,消费者代表李红旗指出,30天免费退换车的时间太短,根本不能体现出厂的质

量,以行驶公里数比较合理,至少应定在5000或8000公里较合适。

消费者代表崔凯认为,整车“三包”两年4万公里的标准还应该更高点,可以3年6万公里,4年8万公里等,“我国消费者在汽车

消费上付出了比人家大得多的代价,立法应向弱势的消费者倾斜”。

对于修车5天才提供备用车的规定,消费者代表刘放建议,对于修理2天以上的就应该提供备用车或交通补偿。经销商代表进一步提出,对于修车期间给消费者的交通费补偿,应该制定一个标准,以方便操作。

(专刊记者 邵明习)

TOYOTA
车到山前必有路 有路必有丰田车

品 | 驾 | 评
TOUCH! REIZ
感触REIZ锐志体验月10月15日~11月30日



心锐·志远
REIZ锐志

20.98万元起
全国统一最低零售价
*此为广告画面,请以实车为准。

坚实承诺
全车质保期限为
3年或10万公里

欢迎参与TOUCH!REIZ体验月活动!现在起,眼睛便是鉴定美感的标尺,双手即是感知科技的导体。到店体验“品”、“驾”、“评”,您就可获赠纪念版REIZ锐志USB多项接头一个。将REIZ锐志感言上传官网,您即有机会成为专业赛车手和赢取更多魅力大奖,详情请登录www.reiz.com.cn



www.ftms.com.cn 手机网站m.ftms.com.cn 一汽丰田顾客服务中心:800-810-1210 400-810-1210

TOYOTA竭诚为您提供24小时救援服务,详情请咨询一汽丰田经销商

临沂泰华丰田汽车销售服务有限公司

4S店地址:临沂市蒙山大道与沂河路(金九路)交汇处向西1公里路南
销售热线:0539-7389888 服务热线:0539-7389999

AAA TOYOTA 安心 安全 爱用 10月29日-31日 幸运“驾”幸福 购车礼上礼活动 敬请您的光临 一汽 TOYOTA

CROWN皇冠 REIZ锐志 PRIUS普锐斯 COROLLA卡罗拉 COROLLA EX花冠 VIOS威驰 RAV4 LAND CRUISER 200兰德酷路泽 PRADO普拉多 COASTER柯斯达