

# 今日潍坊

2013.9.13  
星期五

潍坊天气  
今天:阴局部有阵雨转多云,18℃-31℃  
明天:多云转阴,19℃-32℃  
(潍坊气象台提供)

## 汽车“三包”10月1日施行

# 潍坊多家4S店 “抢跑”金九

本报9月12日讯(记者 李晓东 赵松刚)据悉,自10月1日起,酝酿已久的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称“汽车三包”),终于要正式实施了,新规规定购买2年或者行驶里程5万公里之内的家用汽车产品都可以享受“包修、包换、包退”。11日,记者了解潍坊汽车销售市场,多家汽车销售商已提前实施新政策。

11日上午,记者先后联系潍坊东风日产、东虹奇瑞、东风风行等合资品牌以及自主品牌,均已经提前实行汽车三包政策。消费者购车可提前享受汽车三包政策。这其中,部分车企均实施了高于国家“三包”政策质保标准,可享受整车质保提高至3年或10万公里的政策。

潍城区一家合资汽车品牌4S店自9月1日就开始实行汽车三包,该店一名宋姓经理告诉记者,提前实行汽车三包新政策,算是在国庆黄金周前的一种营销策略,让持币观望的消费者提前出手,同时也展示出品牌的实力以及对新政策准备就绪。“实行三包以来,销量环比上月提升了约三成”。宋经理说,一些质量过硬的品牌提前实行三包,迎来了一波销售小高潮,但是对于一些质量不稳定的品牌将有可能面临冲击。

当天下午,记者从潍坊市质监局了解到,目前潍坊市汽车销售商相关从业人员已经统一到省质监局进行了新三包政策的相关培训。

## 填补汽车维权专业法规空白

近一年的时间里,奎文区12315汽车行业维权中心一共接到153起汽车消费投诉,涉及汽车预售、售后服务、汽车维修等问题。

汽车行业存在的主要投诉问题是汽车质量问题,如4S店对车辆故障多次维修,但始终无法给出问题原因和解决方案。对很多同款车辆出现的通病,厂家和4S店不能正视问题所在,以各种理由搪塞。另外,还存在汽车配件缺货,厂家和4S店不能在

承诺时间到货等等诸多问题。由于大部分消费者缺乏汽车消费的专业知识,举证、鉴定目前已经成为消费者维权的拦路虎。

据介绍,消费者购买的新车出现质量问题,找到商家后却无法举证或鉴定。最后,究竟是商家的错还是消费者的错,双方各说各有理。

然而,因为汽车未纳入“三包”服务范围,各级消协在处理汽车投诉时,一般只能参照《消费者权益保护法》

等相关法规,技术操作上也颇多难点。这些,最终导致消费者难以维权。

奎文区12315汽车行业维权中心主任李鑫说,汽车三包政策将改变这一现象,填补汽车维修专业法规的空白。

汽车三包规定的推出,对消费者、汽车商都带来一定的好处,“消费者将能够以此更好的维护自己的合法权益,而汽车商也可以依据三包规定,对消费者提出的过度维权要求维护自身利益。”

另外,李鑫提醒,新出台的三包规定,对汽车消费者而言无疑是一个好消息,但是汽车三包规定中的免责规定,应该是消费者需要重点关注的条款,“发生产品质量问题,消费者自行处置不当,因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品等等,因为这些原因导致车辆出现问题的,消费者要自己承担损失。所以,消费者在这些方面要多注意一下。”

本报记者 李晓东 赵松刚

## “砸车维权”有望消失

随着汽车“三包”政策实施日子的来临,各种分歧与争议并没有由此而完全消失,“经销商抬高车价”、“退车几乎没有可能”、“故障零部件如何鉴定”、“维修车重新进入流通市场”等质疑也随之而出。

有业内人士分析,尽管有些汽车品牌提前推出汽车三包政策,但毕竟要承担一定风险,成本支出增加较大,大部分品牌会选择保守行事。

在潍州路一家汽车4S店从事服务站站长工作达10年

的刘先生说,汽车品牌应对新规无非有两种方式,一种是提高自身产品质量,另一个就是研究各种规避三包新规的办法。但是好的一点是,消费者购买有了更多的保障,而且对于4S店来说,销售和售后的责任更明确了。

“有法可依了,一些消费者过激维权的情况就有可能消失”。刘先生说,以前没有三包,按照保修政策退换货基本是不可能的,很多商家在遇到问题车只能按保修程序修,碰到返修都难以解决

的问题确实非常尴尬,一些消费者就会使用过激维权的方式,而商家也确实无法解决,汽车三包新规就为这种情况找到了解决办法。

潍城区一家4S店的宋经理说,汽车出现三包问题,成本由谁承担也是看生产厂家和4S店之间如何划分。宋经理所在的一家合资品牌店,所有质量产生的问题及费用由生产厂家承担,而且退换的车辆由厂家统一维修,然后通过一定的渠道对返修车辆进行拍卖,不会存在维修

车重新进入流通市场的情况。

从事汽车售后工作的李女士称,无论三包如何实施,汽车生产厂家的成本肯定会有所增加,而这部分费用就会通过其它途径进行找平。例如,一些品牌原本的保修期为4年或10万公里,在三包实施后改为3年或6万公里,这样就能节省一部分成本。生产厂商也会根据新规制定出合适的保修政策和保修方式来规避三包中退车、换车。本报记者 李晓东 赵松刚

## “专家库”可提供技术支持

记者了解到,在日常的维权中,车主和经销商如果遇到质量问题的争议,都希望通过具有公信力的第三方检测机构的检测结果作为参考评判的依据。而事实上,第三方检测机构往往只闻其声。

不少业内人士也对三包新规表示担忧,例如,退换的维修期限为35天,如果4S店缺少更换的零件,采购零件的时间超过了35天,那么车

辆还没有进行维修就已经到了退换车的期限,对于这一点如何界定,细则上尚未进行明确解释。或者出现经销商与消费者对故障意见不一致的情况,缺少一定的支撑。

12日下午,记者从潍坊市质监局了解到,潍坊市质监局正在组织相关人员由省质监局进行培训。依据《汽车三包规定》和《家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨

询人员管理办法》的要求,潍坊市质监局组织汽车生产企业、汽车4S店、相关科研院所和汽车产品质量检测中心等单位按照遴选程序和条件,组织申报汽车三包责任争议处理技术咨询人员及专家进行培训。

本次遴选的专家需要具备良好的业务素质和职业道德,无不良记录,在汽车设计、制造、维修、检测、教学科研、

质量鉴定以及法律政策、产品质量和安全管理等领域从事相应专业技术工作5年以上,并且能够胜任汽车三包责任争议处理工作。培训结束将颁发资格证书,设立裁定“专家库”。

如果消费者与商家出现汽车三包责任争议,可申请质监局在处理工作上提供技术支持。本报记者 李晓东 赵松刚

今日C01-C08版 D01-D08版 本版编辑:刘蒙蒙 美编 组版:王慧英



**银座INZONE Shoppingmall**

**爱在金秋**

**2013潍坊银座秋季时尚盛典**

09/13(五)-09/21(六)

地址:胜利东街4000号 服务热线:0536-8059066

详见店内海报 法律范围内银座商城保留解释权

**名品荟萃 绽放新颜**

穿着类 **单柜满298减120/100/80**

**拼单惊喜满额赠 店庆钜惠抢先得** 化妆品 满298减60

活动期间,购银座百货穿着类,当日实付

**满2000赠100** 元店庆畅享券

**NEW OPEN 新品魅力推荐**

STACCATO、RODRIGO、M MARCCASNE、BERRY HILLS、蹀躞、敦奴、康朴乐、伦嘉床品、贺曼、罗朗巴特、纳巴罗、JASONWOOD。

**名品展卖**

卡地亚、迪奥、古奇、普拉达、博柏利、阿玛尼等众多国际一线品牌展卖,服装、箱包全场2-6折;玛珂爱萨尼特卖0.5-3折;娜尔思1-5折、欧时力特卖。