



汽车“三包” 何时“呱呱坠地”？

大概从来没有哪一项行业政策像汽车“三包”一样“难产”。在拖延了七年之后，10月26日，《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》立法听证会在京举行，包括制造商、销售商、修理商、消费者和行业协会在内的16名代表就汽车“三包”的诸多问题展开讨论。重新回到公众视野内的汽车“三包”究竟何时能与我们见面？出台后，它能否一改消费者弱势的局面？诸多问题，还需要三包细则一一破解。

□璟瑶

维权案例>>

10万元买来辆“漏风车”

家住长清的张女士，今年4月份买了一辆价值10万元左右的中级车，本以为终于可以过上幸福的“有车生活”，没想到却陷入了一场漫长的“维权之路”。

先是五一小长假全家人外出自驾时发现，车子只要跑得稍快一些，坐在后排的乘客能明显感觉到脖子边嗖嗖的冷风，而且耳朵里也嗡嗡作响。经过4S店检测，认为是后窗的密封胶条的问题，便免费更换了密封条。可几天后下班停车时，车窗又卡在了半空中，无论摁哪个按钮都关不上。张女士只得整夜开着窗户把车停在院子里，这一宿几乎忐忑得难以入睡。第二天一早，张女士就开车去了4S店，商家称由于操作不当，导致电子装置短路，因在保修期内，就给免费更换了电路元件。

没办法，张女士只得吃下这个“哑巴亏”。事情还不算完，车子开回去半个月之后，第一次出现的问题又再次重演。前前后后4S店免费给更换了四五次密封胶条仍无济于事，这时张女士的车才行驶了不到4000公里。

张女士认为，新车就能把人折腾成这样，不得不让人怀疑车子的质量是否有保障，倘若出了保修期，维修的费用岂不都要由自己买单？于是，她找到4S店要求换车。4S店却给出了这样的答复：根据厂家的相关规定，除非是发动机、离合器等出现严重故障并不可修复，同时车子又处于保修期，才可以向厂家申请换车。

张女士再也无法淡定了，她找到消协进行投诉，而消协则要求张女士提供相关质检机

构出具的权威检测报告。张女士从一位律师朋友那里打听到，目前国内进行车辆检测的费用很高，甚至比当初买车的钱还贵。

4S店不给退，相关机构又处理不了，张女士只能无奈地开着这辆“漏风车”。现在她会在车里准备上毛毯、耳罩，以备长途行车的时候，给后排的家人朋友使用。

汽车厂商>>

汽车“三包”，易说难做

在汽车三包的操作层面，到底是“谁生产谁负责”还是“谁销售谁负责”，成为当下汽车生产厂家和经销商之间争议最大的问题。根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》草案规定，汽车“三包”法的总则为“谁销售，谁负责”，这引起汽车经销商的极大不满。一位不愿意透露姓名的经销商告诉记者，随着汽车价格不断下探，4S店整车销售的利润逐年缩水，如果将来消费者退换车都要找经销商，而退换回来的车在经销商那里无法处理，那么经销商受到的冲击可想而知。

而据记者了解，目前各品牌厂家和经销商之间基本履行的还是“谁生产，谁负责”的原则。省城某品牌经销商告诉记者：“厂家一般通过授权当地经销商的方式接受投诉。我们品牌政策是这样的：售后方面接到消费者投诉时，我们首先对车子所出现的问题进行检测，如果不是诸如发动机、离合器等不可修复的问题导致车子无法继续使用的情况，并且车辆仍在保修期内，同时还得排除消费者使用不当的因素，我们才会免费维修，另外维修所产生的配件费、工时费等都由厂家进行结算。”

那么，万一遇到退车的情况，4S店该如何处理？该负责人表示，目前消费者成功退车的情



制图/璟瑶

况十分少见，针对个别的退车现象，通常厂家会对回收车辆重新进行维修、翻新，最后作为二手车降价处理，或是作为店内的试驾车，由员工内部消化。而“三包”政策一实施，由此增加的退车率势必会增加厂商的经营成本。为转嫁由“高退车率”产生的风险，厂商必然会选择为车辆购买商业保险的形式来规避风险，这部分费用，最终还是会由消费者买单，无形中增加了消费者购车开支。

各方声音>>

三大难点尚待“破题”

一、设立第三方权威鉴定机构。

在本次汽车“三包”立法听证会上，建立第三方独立权威的

鉴定机构成为呼声最高的提议。目前，全国具有汽车质量检测能力的只有汽车4S店、汽车厂家和极少数第三方机构，一旦汽车出现质量问题，往往都是4S店和厂家“一锤定音”，难免有瓜田李下之嫌。当然，消费者也可以去第三方机构检测。但据记者了解，目前国内的第三方汽车检测机构极少，鉴定成本更高达数万甚至十几万元，并且假如汽车厂家不承认检测结果，消费者的钱等于“打水漂”。

二、30天包退换操作性不强。

消费者代表认为，由于汽车产品属性比较特殊，其质量故障显现较慢，30天内发现重大安全问题包退换期限明显太短。“通常进口车从海关运进来就要30天至40天，消费者还

没见到车就已经不能退换了，这一条对消费者来说的确不合理”，一家进口车经销商如是说。有专家建议，退换应加上公里数作为限制，5000至8000公里内发现重大安全问题退换才合理。

三、质保期2年或四万公里太低。

草案规定，家用汽车整车“三包”有效期应不低于两年或者4万公里，主要总成和系统，如发动机、车身、转向系统等的质保期应不低于3年或者6万公里，以先达到者为准。这个规定远低于目前大部分厂商3年、5年等质保期规定。为此，有消费者提出，可以参考国际规定，将整车质保提高到5年10万公里，这样才能够让消费者更加放心的使用汽车产品。

延伸阅读

国外汽车如何“包”

美国：

质量问题一次修不好可退车

在美国，《汽车保证使用法》规定，只要影响汽车使用的，如果修三次仍然修不好，消费者有权要求予以退车；如果产品质量涉及到安全的，修一次修不好，就可以要求退车。并且，美国《汽车保证使用法》规定，如果商家或厂家不予以退车，一旦消费者进入诉讼程序，并上报给美国商务部，商务部就会对厂家的产品

进行严格调查，一旦发现问题，就要对厂家进行极其严格的处罚。

英国：

“商品销售法”为消费者撑腰

英国1979年颁布的《商品销售法》涵盖了绝大部分消费品，汽车也包含在内。根据该法规定，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。

日本：

不靠“三包”靠协会

日本并没有专门的汽车“三包”政策，主要是企业根据市场竞争来决定的，如汽车质量保证期为3年或6万公里；重要部件为5年或10万公里。日本设有自动车工业会(JAMA)，其内设纠纷处理机构“汽车产品责任咨询中心”，多年来本着中立、公正的原则，迅速解决汽车产品纠纷，增强当事人之间的信任，保护消费者的权益。

新生代性能中级车
CRUZE 科鲁兹



科鲁兹iCar—发烧级音乐领航系统，无缝对接iPod Nano、iTouch，劲享完美音质！



雪佛兰

未来 为我而来



i时代3D导航界面，中置音响，内置DSP，立体化实境操作。塑造SRS超强音场。可视界面更便捷。

山东润艺汽销
山东鸿发森泉汽销英雄山路店

电话:(0531)87297866

山东润艺天成汽销

电话:(0531)88772111

1.6 SL MT 10.89万元

1.6 SL天地版MT 11.39万元

* 1.8 SE AT 13.69万元

* 1.8 SX AT 15.12万元

* 1.6 SL天地版AT 12.79万元

* 1.6 T 涡轮增压 15.99万元

1.6 SE MT 11.99万元

* 号标识的为科鲁兹2011款车型及价格

400-820-1912
800-920-1912
www.chevrolet.com.cn

* 1.6 SE AT 13.49万元