



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”究竟何时能与我们会面?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10万元左右的中档车,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,便免费更换了密封胶条。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,维修产生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。

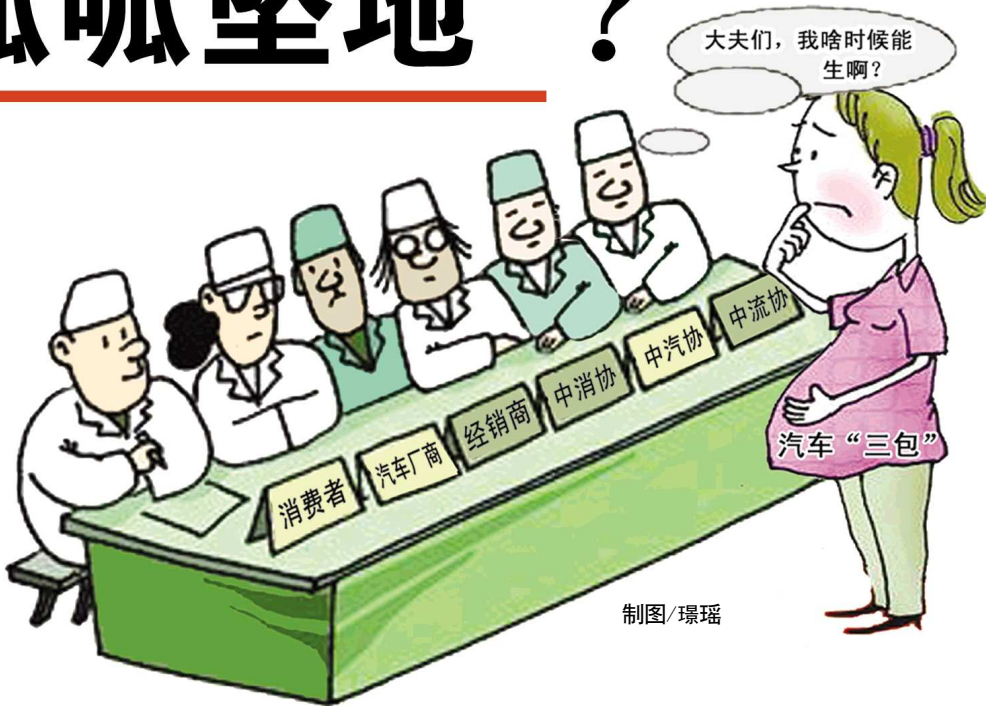
汽车厂商>>

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,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!



i时代3D导航界面,立体化实境操作。



中置音响,内置DSP,塑造SRS超强音场。



兼容OnStar,可视界面更便捷。

雪佛兰 CHEVROLET
—— 未来 为我而来 ——

山东润艺汽销 电话:(0531)87297866
山东鸿发森泉汽销英雄山路店 电话:(0531)82787000

山东润艺天成汽销 电话:(0531)88772111
山东鸿发森泉汽销经十路店 电话:(0531)82072977

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

1.6 SL MT 10.89万元
* 1.8 SE AT 13.69万元

1.6 SL天地版MT 11.39万元
* 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

* 1.6 SE AT 13.49万元