

家用汽车10月1日起实施三包新规 三包有效期:不低于2年或5万公里行驶里程

“老毛病”修理超5次可换车

1月15日,国家质检总局发布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称《规定》),并将于2013年10月1日起正式施行。规定明确,在汽车三包有效期内,因产品质量问题修理累计超35日,或因同一质量问题修理超5次的,由销售者负责更换。

从2004年国家质检总局起草汽车三包草案开始,这八年来,每年我们都以为三包新规已是箭在弦上,而直到当下,这一猜测终于变成了白纸黑字。

■记者 潘海涛 黄利飞 实习生 徐佳 龚兴 杨盼



■制图/陈琮元

【新规出台】汽车三包8年难产始出来

近年来,我国机动车保有量激增,汽车进入平常百姓家的同时,有关汽车消费中的投诉、维权也与日俱增,成为消费投诉新的“重灾区”。而汽车产品投诉率高、消费纠纷处置难,是有车一族在投诉维权过程中感受最为深刻的一点。湖南金州律师事务所律师陈平凡表示,导致这种现象的出现,无法可依是重要因素。

在此背景下,历经八年,汽车三包新规终于千呼万唤始出来。《规定》明确,保修期内出现产品质量问题,可以免费修理;在三包有效期内,如果符合规定的退换货条件,消费者可以凭证办理退换货手续。

此前一直有声音说,鉴定难是三包实施的主要障碍。针对这个问题,国家质检总局也迈出了有创意的一步:在通常的5条消费者维权途径之外,《规定》提出了组织建立三包责任争议处理技术咨询人员专家库,由专家来为争议处理提供技术咨询。

【市场反应】消费者雀跃,经销商无奈

“买车容易修车烦、换车犹如上青天”。短短14个字,形象地描述出很多消费者购车后的遭遇。长沙市民吴涛对此颇有感慨,前几个月刚买的某日系品牌新车,莫名出现“上坡停车起步突然下滑”现象,开到经销商那里检测却始终显示“车况正常”。

对于这一结果,吴涛很是气愤,但却又无可奈何。15日汽车三包新规正式出台的消息传来,这个30多岁的男人欣喜地说道,“新规实施将极大改观消费者在三包争议过程中的弱势地位”。

较之于消费者的雀跃,汽车经销商对这一新规则是有苦难言。一位不愿透露姓名的汽车销售经理说:“车子一旦被卖出,就会带来牌照、保险、购置税等各项问题,如果按照规定随意退换,那这车子就成了二手车,我们经营压力变得非常大,所以希望能明确汽车制造商以及公安、交警等部门的相关职责,不然谁还会去投资开4S店,车主又怎么能得到好的服务?”

【专家观点】新规尚有待现实检验

业内人士指出,汽车三包新规是一个挑战,同时也是一个机遇。

湖南大学产业经济研究所所长廖进中教授认为,目前,我国已经成为世界最大的汽车消费市场和生产地,企业已经可以承担起汽车三包的代价。汽车三包新规的实施不仅有利于保障消费者权益,长远来看,对倒逼我国汽车产业健康发展也是一个利好。

与廖进中教授的乐观截然相反,德盛期货研究员蔡浩晖则相当谨慎。他指出,上有政策下有对策,即使三包政策正式实施,经销商乃至厂商还会以各种理由搪塞,来降低损失将小事化无,新规能否真正见效还有待于接受现实的检验。

细则解读

三包有效期:不低于2年或5万公里

《规定》称,自销售者开具购车发票之日起计算,家用汽车保修期限是不低于3年或6万公里,三包有效期限是不低于2年或者是行驶里程5万公里,以先到者为准。

【不同声音】长沙车主李斯认为,比亚迪F0这种售价仅为3万多元的微型车都拥有3年或10万公里质保,三包新规提出的2年5万公里质保标准太低了,没有太大意义。

同一产品质量问题修理超5次可换车

《规定》明确,消费者遇到下列情形之一的,可选择退换货:一是购车60天或行驶3000公里内出现《规定》所列的举重大故障,或严重安全性能故障累计修理两次仍未排除等,消费者均可选择退换货;二是在三包有效期内,如果汽车修理时间累计超过35天,或同一个产品质量问题引发的修理累计超过5次,消费者可以换车;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。

【不同声音】华声网友皮皮称,现在百货商品基本都可以无条件退货了,汽车作为大宗商品,虽然可以多次维修,但不能无限量容忍。

经营者违反规定处3万元以下罚款

《规定》还指出,当经营者违反相关的具体规定,质检部门将责令其限期改正,并根据情节轻重处以3万元以下不等的罚款。

【不同声音】最高罚款额度才3万元,对汽车企业或者汽车经销商能有多大的震慑作用?法律界人士许先生在微博上呼吁,除明确民事责任赔偿内容外,三包新规还可以增加其他形式的处罚,如取消企业原本享受的政策优惠等。另外除质量技术监督部门负责监督外,建议增加其他部门进行监管。

延伸阅读

家用汽车用于营运 经营者可不承担三包责任

根据《规定》,在家用汽车产品包修期和三包有效期内,存在下列情形之一的,经营者可以不承担三包责任:一是消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的;二是家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的;三是使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸,但消费者自行改装、调整、拆卸而造成损坏的;四是发生产品质量问题,消费者自行处置不当而造成损坏的;五是因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品,而造成损坏的;六是因不可抗力造成损坏的。

相关新闻

春节高速免费期间 不发卡放行

据媒体报道,交通运输部春节前将公布一份题为《关于做好2013年春节假期免收小型客车通行费有关工作的通知》(以下简称《通知》),内容涉及“免费道口实行不发卡抬杆放行,进一步提高收费站通行效率”等。目前交通部新闻发言人透露了部分相关信息,但文件全文尚未向大众公布。

据了解,2013年春节假期全国收费公路免收小型客车通行费的时间统一确定为2月9日零点起,至2月15日24点结束。《通知》要求,春节期间将优化收费管理流程,免费道口实行不发卡抬杆放行,进一步合理设置和规范专用免费通道、临时交通标志牌,引导缴费车辆与免费车辆分车道、有序通行。在应急预案的制定上,《通知》要求各地必须针对交通流量大、容易发生拥堵和事故路段,提前制定分流绕行方案;遇有交通事故、交通拥堵等突发情况,要迅速通过多点分流等措施,快速疏导滞留车辆。

■记者 潘海涛

记者手记

期待新规执行真正给力

汽车三包新规几经改稿,历时八年,今日终于一锤定音。我们欣慰地发现,《规定》确实吸取了广大汽车消费者的意见和建议,并将为质检总局在今后的的工作中提供法律支撑。

规章出来,紧要的是施行,前路上依然有值得警示的地方。除了各种技术层面的障碍,不难发现,受困于质检总局的部门立法,新规的最高罚款额度为3万元,这就不免让人担忧其震慑力不足。

从酝酿到出台,前后历时八年之久,汽车三包在中国这么难,本质上来说就难在一个利益的平衡上。此次新规出台,无疑是破除利益藩篱的第一步,我们在为新规的出台而感到高兴的同时,更期待其在落实和执行力上同样给力。

■记者 潘海涛