

历经6年“汽车三包”今年有望出台

每个车主都关心的问题——“汽车三包”规定，从2004年末形成草案后，蹉跎了超过6年时间，一直没能得以出台。近期在广州举行的一场主题为“产能提升与品质保证”论坛上，终于有有关人士透出口风，称如果顺利的话，“汽车三包”规定今年上半年将会出台。

随着汽车消费投诉成为消协接到投诉的热点之一，越来越多遭遇过汽车消费纠纷的车主对其望眼欲穿。但有的经销商却对这一规定出台的前景或落实情况并不看好，认为执行起来难度大。



背景 蹉跎6年，“汽车三包”悬而未决

从2004年末国家公布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定（草案）》开始，媒体就已关注到这一关系众多车主维权成败的消息。在汽车消费领先内地的珠三角各地包括佛山地区，尽管汽车市场的激烈竞争使得经销商售后服务质量相对较高，但仍不时曝出各种问题。但是，当国家公布的这一“草案”开始征求公众意见引起讨论热潮后，不久就归于沉寂。随后的几年时间，这一被业界称为“汽车三包”的规定逐渐销声匿迹。据称，在汽车消费纠纷中，如何厘清各方法律责任、规定出台后该如何操作，成为“汽车三包”规定悬而未决久难出台的主因。

今年“汽车三包”可能出台的消息出炉，则蕴藏着深层的背景。在2010年内地汽车消费再创新高的背景下，对各大车企在加速扩大产能的同时，如何保证质量提出了更高要求。同时，随着越来越多的中等收入人群成为车主，汽车消费纠纷涉及的人越来越多，造成的影响也越来越大，再次重提甚至出台“汽车三包”，也成为应有之义。

案例 汽车消费纠纷成为投诉热点之一

在佛山市消协公布的几大典型消费投诉案例中，汽车消费纠纷成为典型之一。其中，维权成功的一例是：罗女士在某汽车销售公司购买一辆进口品牌汽车，使用过程中发现机油消耗过高，每行驶两三千公

里就需要添加或者更换机油，几次三番在该公司检修均未能改善，其间陆续出现车辆突然熄火的情况，最后一次行驶1600公里就显示机油不够，罗女士认为这显然不符合车辆正常的状态。针对这种情况，该销售公司先解释是由于中国石化的油品不好造成的，后又承认这种情况极为特殊，不能确定发动机是否有质量问题。消费者对此极为不满，遂投诉至佛山消委会。

经消委会调查，认定此车存在一定质量问题，支持消费者退换货的要求。经过调解，该销售公司退回车款50万元。

原因 举证难、索赔难等成汽车维权最大障碍

举证难、鉴定难、索赔难成为消费者汽车维权路上的最大障碍。

随着4S店扎堆竞争，各经销商的售后服务态度和服务质量代表着相关4S店的口碑，因此大家都在自觉改进服务质量。但是，要做到人们通常意识中的“三包”——包退、包换、包修，仍是难上加难。其中，包退是最难实现的。有消费者反映，他在佛山车城一家合资品牌4S店买的新车开了一天，就发现左后方车门的自动锁不会自动落锁，并且耗油量有点非正常偏高，要求退车却遭到经销商拒绝。在包换方面，究竟使用多久出现问题可以换车，究竟是否因车辆本身质量问题来换车，成为挡在“包换”前面的两道坎。包修方面，存在问题在于厂家和消费者责任的界定上，另外纠纷最多的就是哪些配件属于包修范围。

经销商 能找厂家解决的，不用消费者掏钱

出现汽车消费纠纷时，与消费者最直面对面的往往是经销商。但经销商面对这些纠纷时，似乎也有他们的“理由”。“出了问题能找厂家解决的，自然不会让消费者掏钱”，这是经销商最常用的解释。经销商的意思是，厂家不接受这是自身责任，经销商又不能自己亏钱修，自然板子只能打在消费者身上。

所以，不少经销商在采访中也认为“汽车三包”规定的出台有望解决汽车消费纠纷中的问题。但对“汽车三包”规定出台后如何执行，经销商仍感觉有些担忧。某4S店总经理何先生称，“汽车三包”之前迟迟未能出台，在于汽车产品并不像家电等产品，汽车有上万个零件且来自不同的配套厂，在这样的情况下实行“汽车三包”，对厂家要求非常高，操作、执行起来有很大的难度。

业内人士 规定出台有望使纠纷解决趋于公平

业内人士表示，即使“汽车三包”规定出台，消费者也不要寄予太高期望。首先，“三包”规定实际上是为了明确生产商、销售商、维修商与消费者之间的权利与义务，制度化、规范化汽车产品的权责关系，主要功能并不完全是为保护消费者。

当然，“汽车三包”规定出台后，各种纠纷解决的程序、方法明晰，一定程度上可以使目前的纠纷解决趋于公平。

（《广州日报》）



行业动态

今年汽车行业相关政策将密集出台

“十二五”将是我国经济社会发展的关键时期，也是我国汽车产业调整结构、转变发展方式、加快推进节能和新能源汽车发展的关键时期。作为“十二五”规划的开局之年，2011年将是汽车相关重要政策出台的密集期。

围绕产业结构调整和转变发展方式，2011年，我国汽车行业相关政策主要以以下几个方面为着力点。

“十二五”期间，国家将出台新的汽车产业政策。新的产业政策重点突出结构调整，转变经济发展方式。该政策有望在2011年发布。

与2004年版的汽车产业发展政策相比，新的汽车产业政策按照国务院汽车产业调整和振兴规划及转变发展方式的总体要求，以汽车强国建设为核心，以结构调整和资源优化配置为主线，以对外开放和自主创新为手段，以节能与新能源汽车发展为突破口，积极营造促进汽车产业发展的政策环境、创新环境、市场环境和环境，全面提升中国汽车产业的国际竞争力。

新的汽车产业政策力求推动汽车行业结构调整和兼并重组，促进汽车产业实现自主创新战略，提高自主创新能力，加快培育自主品牌，大力培育和发展新能源汽车产业，积极推进传统能源汽车的节能减排，妥善解决因汽车产业快速发展所产生的能源、交通、环境等问题。到2020年，初步把我国建设成汽车产业强国。新的汽车产业政策坚持市场导向和政府调整相结合，坚持引进来和走出去相结合，坚持传统汽车节能减排和新能源汽车发展相结合，坚持产业发展和资源环境发展相结合。

今年另一个重要政策是业内期盼已久的汽车产业“十二五”发展规划。依据汽车产业“十

二五”规划草案，2015年，中国将促进汽车产业与关联产业、城市轨道交通基础设施和环境保护协调发展，从汽车制造大国转向汽车强国，预计2015年产销量达到2500万辆；继续鼓励中国汽车集团跨区域兼并重组，形成2至3家产销规模超过300万辆的大型汽车企业集团、4至5家产销规模超过150万辆的汽车企业集团；2015年，自主品牌乘用车国内市场份额超过50%，其中自主品牌轿车国内份额超过40%；我国汽车产业将从依靠内需市场转向大规模走向国门，2015年自主品牌汽车出口占产销量的比例超过10%；大力扶持传统燃料的节能环保汽车、以纯电动汽车为主的新能源汽车，支持研究开发混合燃料、氢燃料等汽车。

指导我国新能源汽车未来10年发展的《节能与新能源汽车产业发展规划》有望在今年出台。规划包括明确电动汽车产业化研发方向，加大对示范产品的开发、优化和应用的财政补贴力度等7个方面。规划的总体目标是全面掌握电动汽车的核心技术，培育自主开发能力，发挥市场和资源优势，形成有较强竞争力的电动汽车以及关键零部件工业体系，投放电动汽车充电站、加氢站等基础设施，满足电动汽车的产业化发展需求。

有权威人士透露，即将出台的《节能和新能源汽车十二五发展规划》将代替汽车行业的“十二五”发展规划。目前，该规划已经制定完毕，近期将上报国务院。

2010年出台的《国务院关于促进企业兼并重组的意见》是一个宏观的方向性文件，落实行业兼并重组的具体意见细则《促进汽车企业兼并重组指导意见》有望在今年出台。

（人民网）

北京明年推广3万辆私人电动汽车

1月24日，北京市委相关领导来到位于航天桥的电动汽车充、换电站视察。据了解，预计到2012年，北京市将推广3万辆私人电动乘用车，同时将在“十二五”期间试点用太阳能、风能为汽车充电。

针对有媒体质疑电动汽车充电时间过长、不实用的问题，技术人员现场演示说，一辆8吨的环卫车可以在4分钟内完成换装电池，而16吨的环卫车的换装电池时间也仅在8分钟以内，充电后能够持续行驶120公里，既能节省时间又能延长电池寿命。而岳家楼、延庆、大屯、呼家楼等16座充电站则采用了插电

方式，即通过充电桩为装有车载充电机、不拆卸电池的电动汽车提供电能，一次充电需6至8小时。

对于充电麻烦又浪费时间，是否有发展前景问题，电力公司相关负责人表示，使用这种电动汽车肯定是未来发展的方向。下一步，北京市在推广电动汽车的使用上，为进一步方便市民，有望在居民小区建设充电桩，比如这些充电桩可以建设在小区停车场等位置，居民晚上将车停放时就能完成充电，早晨出门直接将充好的汽车开出门，这样就很方便。“十二五”期

间，北京市将研究试点用太阳能等为电动汽车充电。

（京华）

