

汽车“三包”或年内推出

汽车三包在国外
美欧日均有完善服务

对于汽车“三包”的长期难产,业内人士分析,汽车“三包”不仅涉及厂商、经销商的利益和责任划分等问题,还与汽车检测标准有重要关系。据透露,与2004年曾出台的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(草案)》相比,“三包”规定会有进一步可操作的细则规范出台。



汽车“三包”成了广大消费者的一种期盼。尤其是丰田的“召回门”事件,在缺少汽车“三包”的情况下,外国厂商对于中国消费者“同声不同步、同病不同治、同损不同赔、同命不同权”的情况,也加剧了中国消费者对汽车“三包”的渴望。

顶着1800万销量光环的中国车市,其投诉量也在去年达到了顶峰。日均56件投诉量,让我们清醒地意识到中国离真正的汽车强国还有很长的路要走,汽车的消费环境就是其中之一。为消费者撑腰的汽车“三包”迟迟没有推出,使得众多消费者投诉无门。不过,最新的消息显示,万众期待的汽车“三包”规定有望在今年出台,尽管6年来,类似传闻每到“3·15”前后都会有,但又一次次被爽约,但我们还是愿意相信这一次可以实现。因为汽车“三包”政策无疑对净化汽车销售行业、保障车主权益起到积极影响。

召回投诉双增长

与成熟汽车市场相比,中国汽车消费者权益保障的措施无论是从政策的制定层面还是现有政策执行层面都不给力,致使消费者索赔无门,汽车投诉也呈逐年上升趋势。这成为近两年来业界和消费者最为关心的话题之一。

根据中消协公布的2010年投诉情况显示,投诉量同比上升幅度最大的商品是汽车。2010年,全国消协组织共受理汽车投诉20405件,同比增长51.1%,创历史新高。在汽车投诉中,因汽车质量问题产生的投诉占比55.5%。此外,在汽车投诉中,合同纠纷占比13.7%,根据消费者反映的有关情况,一些汽车销售商将翻新车、事故车当作新车出售,涉嫌销售欺诈。

与汽车投诉增长成正比的还有2010年频频出现的汽车召回事件。据不完全统计,2010年中国汽车共召回95起,召回汽车总量为118万辆。召回频次创历年新高,比2009年增长69.6%。

《缺陷汽车产品召回管理规定》自2004年正式实施以来,已经走过了6年。截至2010年12月31日,我国累计实施汽车召回309起,共召回缺陷汽车440.8万辆。从2004年,召回13起,涉及32.9万辆,到2010年,召回95起,涉及118万辆,6年间召回频次增长7.3倍,召回车辆增长3.6倍。这一系列高速增长数字也给汽车质量安全问题敲响了警钟。

六年“难产”为哪般?

面对汽车的质量问题,相信很多人都有过投诉无门的经历。目前,举证难、鉴定难、索赔难已成为汽车维权路上的最大障碍。依据我国相关法律中“谁投诉、谁举证”的原则,在维权路上,消费者的地位是处于劣势的。几乎所有的业内人士都表示,问题的根源在于汽车没有“三包”的规定。汽车一直被排斥在商品“包修、包换、包退”规定之外,造成经销商、生产厂家以及消费者之间权

利与义务不清。等到出现了问题,往往互相扯皮,推诿不决。因此,汽车“三包”规定出台的呼声也越来越高涨。

早在2004年底,关于汽车的质量问题,国家质检总局就公示了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(草案)》,向社会广泛征集意见。但之后连拖6年,至今杳无音信。

汽车“三包”成了广大消费者的一种期盼。尤其是丰田的“召回门”事件,在缺少汽车“三包”的情况下,外国厂商对于中国消费者“同声不同步、同病不同治、同损不同赔、同命不同权”的情况,也加剧了中国消费者对汽车“三包”的渴望。

对于汽车“三包”的长期难产,业内人士分析,汽车“三包”不仅涉及厂商、经销商的利益和责任划分等问题,还与汽车检测标准有重要关系。目前国内的汽车鉴定机构数量少、费用高,程序复

杂。当汽车发生质量问题时,若由生产企业自行检测鉴定,客观性、公正性很难得到保证,这时需要有一个客观的第三方认定。而这样公正的第三方一直没有部门挑头儿来建。

今年能否不“爽约”

对于6年来让消费者望眼欲穿的汽车“三包”,来自中国质量认证中心的相关负责人近期给了我们一丝希望。据其透露,“三包”政策已经进入深入研讨并正在着手制定可操作的细则规范,“有望在今年出台”。虽然这样的消息在2010年、2009年,甚至更早些时候,我们也曾听说过。但出于对汽车“三包”的期盼,这个信息仍然吸引了很多人的关注。

业内人士认为,汽车“三包”规定的深层次意义并不是让消费者高枕无忧,而是在于健全产品责任的法律制度。这一规定将明确汽车行业生产商、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。以此为依据,质量问题举证、鉴定机构选择以及索赔流程等一系列在现行制度下无法彻底解决的难题将迎刃而解。

业内人士分析,如果汽车“三包”的规定能够顺利出台,对于汽车企业来说,将是一次不小的考验,能否提供经得起市场检验的产品,售后服务能否让消费者更满意,将决定企业的生死。

(观察)



美国

2004年12月30日,国家质检总局公布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(草案)》。历经6年有余,这份草案仍在商讨之中。让我们看看其他国家是怎么做的。

美国的汽车“三包”叫“柠檬法”,这是保护汽车消费者利益的各州法律的总称。尽管各州之间的条款细节不尽相同,但总的来说,如果你买了有缺陷的汽车,并且处于制造商所承担的质量担保期内,在合理的修理次数后,制造商仍没能修好汽车,车主便有资格要求换车、货币赔偿或其他方式补偿。

在全世界范围内,与我国商讨之中的汽车三包规定,有直接可比性的就是美国的“柠檬法”了。因为柠檬是一种又酸又涩的水果,消费者买到有问题的汽车时,如同吃了一个青柠檬,酸楚不堪,难以下咽,因此,美国人把毛病百出、一修再修的汽车称为“柠檬车”。

欧洲

在欧洲,没有类似美国“柠檬法”,欧洲适用的主要是《关于消费者商品销售及其担保的某些方面的指令》。根据《指令》规定,销售者必须向消费者提供符合销售合同的商品,强制最短的质量担保期是两年。但销售者可以根据自己的实际情况给予延长担保期。若提供的产品不符合销售商允诺或消费者合理期望的特性,则意味着销售商没有履行其合同,则需承担更换、修理、降价处理或补偿消费者损失的责任。

日本

日本汽车在修、换、退方面,没有政策层面上的规定,对汽车售后的服务是企业根据市场竞争决定的。但是,日本目前各家汽车制造商的售后服务大致相同。汽车质量保证期普遍为3年或6万公里,重要部件为5年或10万公里。

为解决消费者对汽车的投诉问题,由日本各大汽车生产商组成的日本自动车工业会有效地利用汽车行业拥有的技术,保持中立性、公正性,迅速、简单地解决纠纷,增强当事人之间的信任,保护消费者的权益,为提高汽车产品的安全性能做出贡献。(车讯网)

信赖奔腾 · 翻倍惊喜

——最高40倍,奔腾B70、B50翻倍钜惠风潮再度袭来!

1000元购车基金

X40倍

奔腾 BESTURN

进 取 不 止

参与“信赖奔腾·翻倍惊喜”活动,人多力量大,倍数层层高!最高赢取40倍现金优惠,一汽奔腾B70、B50联合发力,2011钜惠风潮再度袭来!

活动时间: 3月19日
活动地点: 洛阳亿众汽车销售服务有限公司

洛阳亿众汽车销售服务有限公司
销售热线: 0379-65962222
地址: 洛阳市洛南新区政和路3号