

# 汽车“三包”规定将出台,引来我市各方热议,一律师认为—— 规定未提及汽车召回制度,美中不足

## 1 4S店:建议成立第三方鉴定机构,避免恶意退车、换车行为

据了解,产品“三包”是指零售商业企业对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称。目前,我国已将电视、冰箱、空调等22种产品列入“三包”范围,汽车产品的“三包”问题却在各方争议中一直拖延不决。

27日上午,在德众汽车城北京现代4S店,当聊到汽车“三包”问题时,一名张姓销售人员告诉记者:汽车“三包”规定出台之后,该公司将按照相关政策执行。

在德众汽车城附近的雪佛兰4S店内,销售人员孙义军表达了对汽车“三包”规定的赞成。他认为,这一规定保护了消费者的利益,消费者满意对于4S店的服务也是一种肯定。“三包”规定出台有利于督促汽车厂商提高产品和服务品质,提升我国汽车行业整体水准。但他也表示,应建立独立的第三方鉴定机构,既能客观评估事故责任又能减轻消费者的经济负担。另外,也希望实施细则进一步完善,增强措施的可操作性,避免消费者恶意退车、换车现象的发生。

## 2 消费者:疑问不少,购车观望氛围日渐浓厚

公安部交管局发布信息,截至2010年9月底,我国机动车保有量达1.99亿辆,其中汽车8500多万辆,每年新增机动车2000多万辆。随着汽车消费快速增长,中国一跃成为全球最大市场,与之相随的则是居高不下的投诉率。2010年汽车行业投诉量同比上升51.1%,创历史新高。此前,由于缺乏“三包”保障,汽车消费维权成为难点。

征求意见稿中规定家用汽车产品售出后30日内出现问题,消费者可选择“三包”处理。但刚刚购买了新车的王女士对此表达了自己的看法,她9月在九都路名车苑购买了一辆汽车,但至今没拿到车辆合格证,因此也无法办理上牌等手续。她认为,签过购车协议后,并不一定能立即提车,新车还要进行内饰和办理牌证等,也需要时间,一个月内有时不可能发现质量问题,所以应该延长“三包”期限。

我市一公务员李霞霞以笔记本电脑的“三包”与汽车“三包”进行对比,她认为一般可以使用三四年的笔记本电脑的“三包”是“7日包退,15日包换,1年免费包修”,而通常使用10年以上的汽车却只有30天的“三包”期,在时间上,明显有些不合适。此外,她认为征求意见稿中“如果汽车因严重安全性能故障累计进行了2次修理仍未排除或又出现新的故障,消费者才能退货”,这样的规定有些模糊。她认为,汽车“三包”规定应当借鉴国外的经验,本着方便消费者维权的原则,不能偏袒原本就非常强势的汽车厂家和销售商。只有这样,“三包”规定才能真正保障消费者权益,促使汽车生产者改进技术,生产出质量更高的汽车。

在走访中,记者了解到,目前,许多消费者对购车持观望态度。家住新安县的杨怀珠先生本来想11月新婚之前买车,现在决定再等等。他告诉记者:“新‘三包’政策对于老百姓是个好事,汽车对普通家庭来讲是大件,买回来如果出现质量问题,消费者作为弱势群体,想换新车或者退款是根本不可能的事。我们期待新‘三包’的出台,所以决定过一段时间再买车。”



□记者 赵玉杰 实习生 刘伟伟 通讯员 李玮 文/图

“买车容易退车难”一直是买到问题车的消费者头痛的事。本月26日,国家质检总局召开听证会,对《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》进行听证,这意味着酝酿了7年的汽车“三包”规定出台进入实质性操作阶段。

27日,记者采访了市区多家汽车4S店经销商以及消费者、业内人士,接受采访的各方人士均对“三包”立法表示支持,并认为汽车“三包”的实施,将有力推进我市汽车市场的健康发展。



消费者期待汽车“三包”规定出台。

## 3 专家:“三包”规定应更倾向于保护消费者利益

汽车“三包”条款的制定涉及各方面的利益,对此,河南绿剑律师事务所王治海律师认为,家用汽车产品早应于2000年9月1日《中华人民共和国产品质量法》实施后,制定具体的“三包”办法,2004年国家质检总局起草的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》未能颁布实施,千呼万唤时至今日才准备出台,足见法规的滞后性。

王治海律师认为,该规定还不够完善。第一,对于违规的处罚,没有列明具体数字。第二,无明确召回制度。国际上通行的汽车质量问题主动召回制度,在该规定中却一字未提,实乃一大憾事。第三,具体质保期

未和国际接轨,不能充分维护国内消费者的合法权益。如日本的汽车质量保证期为3年或6万公里,重要零部件为5年或10万公里。而意见稿中的“三包”规定却是2年或4万公里,如果照此出台,外国生产商会否推出专门针对中国消费者的“三包”承诺呢?

“汽车的‘三包’规定更应倾向于属于弱势群体的消费者。”洛阳汽车网负责人刘中朝说,近几年洛阳汽车消费快速增长,同时投诉率居高不下,相关统计资料显示,在洛阳市场,6个月以内新车用户的投诉比例占投诉总量的60%以上,汽车投诉对象主要集中在5万至20万元的产品。

### 相关链接

## 国外汽车如何“三包”

### 美国:车修不好可以换

若买到有缺陷的汽车,并且处于质量担保期内,在合理的修理次数后仍没有修好,车主便有资格要求换车或货币赔偿。

### 日本:有专门的处理机构

没有类似汽车“三包”的规定,日本各大汽车生产商组成的日本汽车工业协会(JAMA)设立了纠纷处理机构——“汽车产品责任咨询中心”。它的主要作用是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,保护消费者的权益。

### 韩国:3次修不好可以换

所售产品的缺陷确认后,要给用户赔偿,产品的重要部件3次仍未修好,给予更换。没有退车规定。

### 欧洲:允诺有出入销售者担责

提供的产品不符合销售商允诺或消费者合理期望的特性,销售者需承担更换、修理、降价处理或补偿消费者损失的责任。

## 一条裙 俩吊牌 究竟该信哪个

### 工商人员称该行为涉假,消费者可得到1+1赔付

□记者 宋扬 见习记者 赵佳 通讯员 费斌 文/图

你见过一件衣服上有两个不同成分的吊牌吗?如果出现这种情况,你应该相信哪个吊牌的成分呢?近日,家住西工区的市民赵女士就因此被搞糊涂了。

上周,赵女士在纱厂路时代广场一楼的妮奴时装店,看中了一条黑色半截裙。据赵女士讲,试穿过程中她询问裙子是何材料做的,一名女店员说羊毛为主,并说羊毛含量占40%。赵女士查看了一下,发现裙子上有两张吊牌,一张上面标注着品牌、厂家等,还有一张上面贴了不干胶纸,上面有尺码、货号、执行标准、面料成分等,标注的羊毛含量是19%。

虽然感觉羊毛含量不高,但赵女士看裙子样式、尺寸还合适,便决定买下来。贴不干胶纸的那张吊牌上,还贴着一张不干胶价签,标价368元。和店员搞价后,赵女士以原价九折330元买下了这条裙子。

过了几天,赵女士意外发现在裙子接缝处还有一个缝上的布制吊牌,上面显示羊毛含量仅有7%!再仔细一看,赵女士发现这张吊牌上所有的成分含量和那张贴有不干胶纸吊牌上显示的大不相同——前者显示面料除羊毛外涤纶50%、粘纤39%、氨纶4%,里料为100%涤纶;而后者显示面料除羊毛外涤纶44%、粘纤32.3%、氨纶4.7%,里料为100%聚酯纤维。

27日,记者陪同赵女士与工商人员一起来到该店。店员看到裙子后称自己不知情,对一条裙子有两种成分吊牌也感到很迷惑。赵女士随后与该店老板通了电话,老板表示可以全额退款,但赵女士并不满意,双方商定等老板出差回来见面协商赔偿方法。

工商人员表示,《消费者权益保护法》规定,经营者应向消费者提供有关商品的真实信息,不得以虚假标记误导消费者购买。按照相关规定,该店行为涉假,应对赵女士进行双倍赔付——如赵女士愿意留下裙子,商家赔付其330元货款;如赵女士不想要裙子,商家应赔付其660元,并接受相关处罚。

(各位读者,如果您在日常消费中遇到不公或纠纷,可拨打市工商局12315投诉热线或本报热线66778866反映,我们将尽力为您维权。)



一条裙,两个成分不一样的吊牌。