

“买车容易修车烦，退换难于上青天”

汽车“三包”：怀胎8年 至今“难产”

核心提示

□新华社记者 陆文军

近年来我国机动车保有量激增，全国已超1亿辆大关。汽车“飞入寻常百姓家”的同时，有关汽车消费的投诉、维权却与日俱增，成为消费投诉新的“重灾区”。

由于国内缺乏关于汽车产品退、换的法规，消费者实际上一直处于弱势地位，“买车容易修车烦，退换难于上青天”的局面一直没有改变。高速发展的市场与滞后的消费维权保障，已经成为我国发展汽车社会中不可回避的突出矛盾。酝酿近8年的汽车“三包”规定，“千呼万唤”能否“始出来”？



绘图 雅琦

1 “三包”8年“难产”，汽车投诉已成“重灾区”

根据中国消费者协会公布的2011年受理投诉情况，汽车产品投诉量超1.68万起，创出新高。年增速超过19%，成为投诉量同比上升最高的领域，而且涉及质量安全的投诉超过54%。

从各地消费者保护组织的信息来看，汽车投诉都高居投诉榜前列。上海消保委透露，今年仅前两个月，汽车投诉同比增长超30%再创新高，成为不折不扣的投诉“重灾区”。

汽车产品投诉率高，消费纠纷处置难，“无法可依”是重要因素，而关键问题直接指向多年“难产”的汽车“三包”。

其实早在2004年，国家质检总局就开始启动汽车“三包”的立法工作，然而在消费者多年的热切期盼下，始终“只闻楼梯响，不

见人下来”。

长期从事汽车消费维权的上海消保委汽车专业办公室负责人何永华说，汽车“三包”规定中最大的难点就是“故障举证”，长期争议点也在于此。他说：“汽车产品销售后，产权是消费者的，使用、保管都在消费者手里，出现故障后，消费者认定是产品质量问题，厂商往往推说是不当使用引起，这种扯皮经常发生。消费者始终处于弱势，实际上举证很难。”

比“举证难”更麻烦的是“鉴定难”，也是目前汽车“三包”各方争论中的一大焦点问题。公说公有理，婆说婆有理的情况下，最佳解决办法自然是请权威第三方机构进行鉴定、仲裁，但国内不但高水平的专业检测机

构少，而且汽车检测费用相当高，谁该承担这笔昂贵费用也是难题。

从去年下半年起，国内汽车“三包”规定的制定工作提速：去年10月召开立法听证会，到今年再次向全社会征求意见，让消费者看到了希望。

“立法先要考虑到消费者的合法权益，同时又要兼顾汽车产业的健康发展。”国家质检总局法规司司长刘兆彬表示，汽车“三包”规定受全社会高度关注。一方面，目前全国私人轿车拥有量已超过4000万辆，直接涉及消费者上亿人；另一方面，汽车行业又是国民经济重要的支柱产业，我们要充分尊重消费者、企业等各方意见，努力实现多赢、共赢，给公众一个交代。

2 出了问题谁说了算，汽车“三包”最纠结的难题

虽然汽车“三包”未出，但近期出现的国内“换车”胜诉第一案，引起社会高度关注。

2009年11月，江苏宜兴市民任某花费21万余元购买汽车一辆，在此后的近两年间，该车变速箱频发故障，先后三次返厂更换。后任某提起诉讼。今年2月，江苏宜兴人民法院最终判决任某胜诉，这也是目前我国判决4S店进行整车更换的首起案例。

“近三年国内新增机动车超过5000万辆，在这种超高速发展的背景下，在如此巨大的保有规模下，只有一名汽车消费者实现了问题车辆更换新车，实际上是一种尴尬，凸显了我们汽车社会的不成熟。”汽车专家贾新光说。

业内人士注意到，与去年的版本相比，

目前汽车“三包”规定的版本变化主要体现在“三包”期限、主要零部件和总成的“三包”条件、争议的解决、罚则的增加以及篇章结构的调整等五个方面。

“出了问题谁说了算，就是汽车‘三包’最纠结的难题，缺乏‘一锤定音’的权威机构和科学检测方法。”汽车业内专家钟师分析，从表面看，汽车“三包”确有难以厘清的操作困境，但深层次而言，“三包”不出来，仍是各方利益博弈所致。

汽车“三包”涉及消费者、经销商、维修商、生产商各方，利益关系复杂。毫无疑问，对于汽车厂商而言，“三包”推出会让产品、运营成本提高，尤其是缺乏核心技术的国内汽车厂商。

一名国内车企负责人坦言，目前车市

形势不好，国产汽车受冲击很大，普遍采取低价入市的策略，溢价能力不断下降。“一些起初15万元的车型，一年后就在市场冲击下不得不退回10万元之内，这种极薄的利润，很难抵御‘三包’可能带来的成本冲击”。

用车市场信息联系会秘书长饶达说：一方面，车厂对于汽车保修的成本尽量压低，导致修车商会觉得这是效益不大的“鸡肋”，“三包”可能减少其盈利；另一方面，根据目前“三包”征求意见稿，汽车如果出现问题的先找经销商修理，到达规定次数仍修不好就可退、换，但如果由于经销商维修水平不足导致没修好，生产厂商就不愿意承担责任，也就是说经销商承担全部损失，这对经销商冲击很大。

3 回应民意的“必答题”，汽车维权再不能“拖下去”

“汽车维权领域的空白，是发展汽车社会极大的软肋和短板。”钟师指出，汽车消费环境不能与汽车消费增长适应，这些矛盾不可能无止境地“拖下去”，必须下决心解决。

上汽乘用车公司副总经理蒋峻认为，中国已成为世界最大的汽车消费市场和生产基地，国内汽车消费者激增使汽车“三包”成为汽车行业真正做大做强所必须解决的问题，将有利于规范行业标准，提高产品质量和服务水平。

就在刚刚闭幕的今年“两会”上，全国人大代表李大开也建议国家应分类制定各类汽车及关键总成产品最低“三包”规定。种种迹象表明，国内汽车“三包”法规，正在渐行渐近。

“任何法规都不可能十全十美才出台。”饶达说，“如果死抠细节，只会久拖不决，即使在美国，施行了多年的保护汽车消费者权益的‘柠檬法’，也存在一些诸如鉴定、举证之类的困境，但丝毫不影响其发挥保护消费者权益的作用。”

“相比于此前多年的汽车‘三包’立法基本处于‘闭门造车’状态，此次立法非常公开透明，不仅举行听证会，还不断向全社会公开征求意见，这样取得多方认可，阻力更小。”钟师说。

专家指出，汽车“三包”立法，可以借鉴国外成熟市场相关经验，如美国“柠檬法”、韩国“缺陷物保修责任法”、日本“产品责任法”等，都对缺陷汽车产品退、换作出相关规定，而且对其汽车行业并未造成冲击，反而经过严格执行，对本国汽车产业和汽车品牌质量形象起到了促进的作用。

贾新光说，汽车“三包”是回应民意的“必答题”，不能再拖或是绕着走。可以借鉴国内汽车召回相关规定的升级方式，在实践中逐步完善。“如果世界汽车第一大国，屡屡出现消费者买到缺陷产品而维权无门，只能靠‘老牛拉宝马’、‘铁锤砸大奔’式的极端维权，不仅是行业的尴尬，也是数以亿计的中国汽车消费者不能接受的”。

相关链接

国外汽车“三包”规定

□据 人民网

美国人把毛病百出、一修再修的不良汽车称为“柠檬车”。“柠檬法”是各州规定的保护购买了有缺陷汽车的车主权益的州法律保护的总称，尽管各州间有些条款的细节不尽相同，但总的来说就是，如果消费者买了在制造商质量担保期内的有缺陷的车辆，在合理的尝试次数后制造商仍没能修好，这辆车就可能是一个“柠檬”，消费者有资格要求换车、货币赔偿或其他方式补偿。

1982年，“柠檬法”正式出台，同期市场回收更换汽车数量大幅上升，汽车制造企业蒙受损失，但随后更多企业将重点放到了技术革新、质量管理和品牌塑造上。“柠檬法”倒逼美国汽车产业提升发展，铸就了福特、通用等一系列家喻户晓的世界汽车品牌。

无独有偶，在亚洲的汽车生产大国韩国，其民法中的“缺陷物保修责任法”规定，产品的缺陷确认后，要给用户赔偿。产品的重要部件，修理3次仍未修好，应予更换。根据汽车的特点，韩国的厂商将发动机、变速器列为重要部件，3次修不好（含更换总成）就可以换车。

日本1994年颁布了《产品责任法》（简称PL法）。其中规定了对由于产品的缺陷而引起的人身安全损失要追究责任，并明确规定用户无需举证缺陷的原因。