

北京市消协对汽车“三包”提出建议

退换车应以实际公里数核算

针对家用汽车市场中普遍存在的质量及售后问题,国家质检总局日前发布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》,并拟于10月下旬举行听证会。该意见稿明确了家用汽车产品消费者的合法权益,同时规范了汽车销售商、制造商、修理商的修理、更换和退货责任,被称为汽车“三包”规定。(9月22日《新京报》)



汽车“三包”有效期的起始时间,应该以车的实际交付日期起计算,而不应以开具购车发票之日起计算;30天内免费退换车的时间规定太短,不够科学;而超过5天才提供备用车,时间又太长……《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称汽车“三包”规定)目前正面向社会征集意见。近日,北京市消费者协会针对新规中的一些“关键”条款提出建议,希望汽车“三包”能进一步完善。

北京市消协副秘书长屈建辉表示,3年来,汽车质量及服务的投诉量呈明显上升趋势,消协系统2009年受理了122件,2010年是149件,今年1至9月已经达到150件。而相关投诉处理起来较为复杂、难度较大。其难点主要表现为:举证不力、鉴定无门、维权成本高、解决效率低、责任不清、退换车难。

消协方面认为,汽车“三包”的尽快出台,对规范市场、保护消费者合法权益都具有重要意义。但是征求意见稿中还有一些不足之处,期待完善。“比如,意见稿中的30天免费退换车时间太短了!”北京市消协秘书长董青说,如果消费者购车后因各种原因未能充分使用车辆,30日内很难发现汽车的质量问题。因此,应考虑消费者的具体使用情况,免费退车是否可以以实际公里数核算较为合理。

“三包”起始时间改为“提车日”

《征求意见稿》第20条:“家用汽车产品的三包有效期自销售商开具购车发票之日起计算。”

消协观点:消费者购买汽车时,开具发票时间和提车时间不一致的情况时有发生,如果先办购车手续后提车,单纯以发票开具时间计算,对消费者来说,三包期就会减少,包括后面的折旧费、合理的补偿

费等都会受到影响。因此三包有效期的起始时间,应该以车的实际交付日期起计算为好。

提供备用车限定时间应缩短

《征求意见稿》第26条规定:“……包括等待维修备件的时间,超过5日的,修理商应当为消费者提供备用车,或者给予合理的交通费用补偿。”

消协观点:超过5天,才提供备用车,时间太长。因为车在“三包”期发生的质量问题,是经营者的责任,其过错已影响了消费者正常的工作和生活,所谓5天时间的规定需要缩短。

30天内退换改为以公里数核算

《征求意见稿》第23条规定:“家用汽车产品售出后30日之内,出现因产品质量问题而产生的……严重安全性能故障,消费者可以选择退货、更换、修理。”

消协观点:30天的规定太短,如果以开具发票时间为“购车”时间,消费者提车时间会经常错后。再加上验车、办牌照等,30天的时间规定并不符合实际且不够科学。同时,如消费者购车后因各种原因未能充分使用车辆,30日内很难发现汽车的质量问题。因此,考虑消费者的具体使用情况以及目前有些城市对汽车行驶限行的一些规定,免费退车是否可以以实际公里数核算较为合理。

5次修不好再换车于法无据

《征求意见稿》第25条规定:“在整车三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计不得超过35日;超过35日的,或者同一质量问题累计修理超过5次的……由销

售商负责更换同品牌同型号整车。”

消协观点:《消法》第45条规定,“在保修期内两次修理仍不能正常使用的,经营者应当负责更换或退货。”因此,提出所谓累计修理超过5次的规定,于法无据。尽管可以考虑汽车商品的特殊性,如设计复杂、零部件多等因素,但其规定也应在法律允许的框架之内限定,不能过于随意。

明确指定质量鉴定第三方

《征求意见稿》中所有列出的质量问题及故障,一旦发生消费纠纷,在消费者与经营者协商未果的情况下,一般最终都要委托专业机构进行鉴定。

消协观点:在维权实践中,消费者或消费者组织都会遇到委托鉴定机构难及鉴定费用高昂的问题,而这类问题恰恰是多年来解决汽车消费争议中的难点。因此希望汽车“三包”规定能明确指定第三方鉴定机构,并在举证责任方面向处于弱势地位的消费者有所倾斜。

修理后产品应保证使用30日以上

消协观点:在《征求意见稿》第3章修理商义务中,应当参照《部分商品修理更换退货责任规定》的相关条款,保证修理后的产品能正常使用30日以上,避免同一故障反复维修。

退货后支付的“使用补偿”偏高

消协观点:造成消费者退换货的主要原因及责任在于产品及服务质量,因此经营者应当承担主要责任。而“使用补偿”偏高,明显不利于维护消费者权益。(据《北京晚报》)

延伸阅读

国外有无汽车“三包”?

如果要借鉴国外经验,汽车“三包”不一定非要有,但在保护消费者方面,像美国、日本、欧盟等都有严格的法律法规来解决消费者与汽车厂商的纠纷。

美国 维修超过四次可无条件退款

柠檬是一种又酸又涩的水果,消费者买到有问题的汽车时,就如同吃了一个青柠檬,酸楚不堪,难以咽下,因此美国人把买来的毛病百出、一修再修的不良汽车称为“柠檬车”,由此出台保障消费者权益的法规称为“柠檬法”。“柠檬法”是美国各州保护汽车消费者权益的法律规定的总称。各州的具体规定不尽相同。以加州为例,在新车购买之后的180天或行驶里程达到18000英里之前,车辆存在不足以致命的质量问题,消费者在原厂或经销商处经过四次以上维修仍无法解决问题时,汽车消费者可以要求汽车企业无条件退款或更换新品,汽车企业不得拒绝。

欧盟 无“三包”,但有两年质量担保期

欧盟没有类似美国针对汽车产品的“三包”法案。目前在欧盟适用的主要是《关于消费者商品销售及其担保的某些方面的指令》。根据这一规定,产品销售者必须向消费者提供符合销售合同的商品,强制的最短质量担保期为两年。若产品与销售商的允诺不相符,或销售商没有完全履行合同,销售商需承担更换、修理、降价处理或补偿消费者损失的责任。为享受这一规定所赋予的权利,消费者必须在发现问题之日起的两个月内通知产品销售商。

日本 无“三包”,协会可迅速解决纠纷

在日本,没有类似汽车“三包”的政策,对汽车销售之后的维修和更换,是企业根据市场竞争决定的。但为解决汽车投诉问题,由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”。

国外召回制度成熟

美国早在1966年就开始对有缺陷的汽车进行召回了,至今美国已累计召回了2亿多辆整车,2400多万条轮胎。全球几乎所有汽车制造厂在美国都曾经历过召回案例。日本从1969年开始实施汽车召回制度。欧盟是20世纪90年代各国根据欧盟颁布的92/59/EEC条例,制定了汽车召回制度各项相关法规。

记者观察

纵观欧美及日本等发达国家,目前都没有出台正式的强制性的汽车“三包”政策和法规。但实质上,他们就其他的保护消费者权益类型的法规,已很好地解决了这个问题。近年来无论任何汽车品牌,在欧美一旦被发现有缺陷或者故障而未能及时召回解决,都将面临政府和消费者的强大压力,甚至被告上法庭,在金钱方面和品牌形象上,付出巨大的代价。个别企业甚至元气大伤,一蹶不振。

由此可见,只有面对足够的阻吓力度,才会令企业真正重视产品的质量和消费者的权益。(韦熙宇)

麻辣快评

汽车“三包”更关乎财产安全

汽车“三包”,这项被法律所规制而又长期未能照进现实的消费权益,终于让人看到了落地的可能。《消费者权益保护法》之外,《民法通则》第122条规定,因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的,产品制造者、销售者应当依法承担民事责任;《侵权责任法》第45条规定,因产品缺陷危及他人人身、财产安全的,被侵权人有权请求生产者、销售者承担排除妨碍、消除危险等侵权责任;本法第43条规定,因产品缺陷造成损害的,被侵权人可以请求赔偿。

通观相关法律规定,家用汽车质量问题,应该适用“因产品质量不合格造成他人财产损害”,或者“因产品缺陷危及他人人身、财产安全”之法律规定,之于普通家庭,家用汽车绝对是重要财产之一。但是,汽车“三包”规定却长期空白,制造商、销售商“只修不换”的解决质量问

题的方法,让消费者权益放逐流浪。中消协负责人介绍,2010年全国消协组织共受理汽车投诉20405件,同比增长51.1%,其中因汽车质量问题产生的投诉占五成。

随着“汽车社会”的加剧,如果汽车“三包”问题解决不了,那么这种投诉和民事纠纷,注定会直线攀升。更重要的是,在今日居民家庭财产构成中,住房、汽车这两种特殊商品,无疑是家庭物质财产的核心内容,但无论是在家用汽车上,还是在被称为“商品房”的住房上,均未建立起消费者权益保护机制。相关法律条文昭昭,而消费者面对有质量问题的汽车以及“墙脆脆”、“楼危危”,却徒叹无奈,很难走出因产品缺陷造成财产损害的怪圈。

一方面,投资和出口型经济拉动方式,亟须向内需消费型经济拉动方式转变;另一方面,政府财政收入的增速,

“快得有些超乎想象”(国务院参事、中央财经大学税务学院刘桓语),而居民收入增长仿佛总也跑不过CPI,减税降费呼声大雨点小,居民消费能力有限。这种背景下,如果有限的消费能力转化成家庭财产,却又得不到有效保护,既不符合“创造条件让更多群众拥有财产性收入”的目标,还会将消费者逼入“悲催”的境地。

所以,在法度强制层面上,家用汽车乃至商品房“三包”与否,不仅关乎相关上位法条是否能够落地,也不仅关乎消费者权益保障,还关乎居民财产安全和财产性收入。从这个角度看,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(征求意见稿)》,不能再像六年前一样征集意见便没有了下文,而且,需要站在居民财产安全的角度,而非汽车产业调整和振兴规划的角度,来完善征求意见稿。(燕农)

