

消费者对汽车“三包”

是否真的了解?

汽车“三包”究竟包括啥?

我们常说的汽车“三包”,是指原国家质量监督检验检疫总局(现职能部门为国家市场监督管理总局)于2013年10月1日施行的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,也被简称为汽车“三包”规定。

家用汽车产品在修理、更换、退货三方面的责任,被称为汽车“三包”。汽车“三包”规定中明确了家用汽车产品的包修期和“三包”有效期。

家用汽车包修期限是不低于3年或行驶里程6万公里,“三包”有效期限是不低于2年或行驶里程5万公里。包修期内出现产品质量问题,可以免费修理;在“三包”有效期内,如果符合规定的退货条件、换货条件,消费者可以凭“三包”凭证、购车发票等办理退货或换货手续。

汽车“三包”规定,是对消费者的最低权利保障,汽车经营企业可以自行制定优于“三包”的承诺,但绝不能低于“三包”的“底线”。



根据汽车“三包” 何时能修能换?

在汽车“三包”规定中规定,家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的,消费者可以选择免费更换发动机、变速器。如果发动机变速器累计更换两次、或它们的同一主要零件累计更换两次仍然不能正常使用,可以选择退车或换车。

中国消费者协会的投诉案例显示,2016年12月28日,广西消费者覃女士购买一辆某品牌小轿车。2017年1月12日,覃女士开车时车辆报警显示电动助力转向故障,驾车时转向盘沉重吃力,无法转动,当即拨打厂家售后维修电话,该公司售后人员表示可以为消费者更换电子助力转向总成。但覃女士认为,该车刚买不到半个月就发生转向系统失效故障,行驶里程才150公里,要求按“三包”规定退车。

根据汽车“三包”规定,案例中覃女士的情况属于“从销售者开具购车发票60天内或者行驶里程3000公里之内,出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏,可以选择换货或退货”。因此,覃女士的情况符合退车条件,按规定商家应予以退车。经调解,厂方代表同意覃女士退车要求,按购车原价退回,同时承担消费者覃女士购车产生的购置税等费用。

在人民汽车投诉平台的另一起案例中,来自郑州的席先生在2016年5月购买了一辆自主品牌轿车,使用一年多后,出现制动失灵,同时仪表报警显示制动失效的情况。席先生将车辆送修,更换了制动泵总成、真空泵总成和制动液,没多久就再次出现同样的故障。

在汽车“三包”规定中,席先生的车辆故障属于“严重安全性能故障”的故障模式。而因严重的安全性能故障累计做两次修理仍然没有排除故障,或出现新的严重安全性能故障,可以选择退车或换车。其中对于“严重安全性能故障”的界定,则根据《严重安全性能故障判断指南》来判断。

汽车产品故障五花八门,而汽车“三包”规定作为约束经营者的“底线”,不可能包含所有的故障情况。若消费者没有充分了解汽车“三包”规定,就容易造成对规定的误解。



汽车产品生产者、销售者和修理者在质量保证期内,因汽车产品质量问题,对汽车产品修理、更换、退货的行为。其中,质量保证期包括包修期、三包有效期和易损耗零部件的质量保证期。

三包期限
汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或行驶里程3000公里内。

三包范围
包括发动机、变速器在内的主要总成的主要零件和易损耗零部件。

来源:网络 徐晓唯

3月13日,国家发展改革委等23个部门联合印发《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》第十三条指出,鼓励使用绿色智能产品,落实好现行中央财政新能源汽车推广应用补贴政策和基础设施建设奖补政策,加快完善机动车、家电、消费电子产品等领域回收网络。促进机动车报废更新,加快出台报废机动车回收管理办法实施细则,严格执行报废机动车回收拆解企业技术规范。促进汽车限购向引导使用政策转变,鼓励汽车限购地区适当增加汽车号牌限额。

此外,为顺应居民消费升级趋势,进一步改善消费环境,助力形成强大国内市场,《意见》还指出,要大力优化国内市场供给,重点推进文旅休闲消费提质升级,着力建设城乡融合消费网络,加快构建“智能+”消费生态体系,持续提升居民消费能力,全面营造放心消费环境。

《意见》将汽车相关内容放在“绿色智能产品”板块内,已将其定位为新能源电子类产品,未来的汽车将更加偏电子化,成为“智能+”消费新增长点。目前,我国经济正在从新冠肺炎疫情的打击中逐渐恢复,主动消费的效果开始凸显,以汽车产业为例,中汽协副秘书长陈士华介绍,随着2月下旬多数企业逐步复工、复产,3月份前十天的销量下滑幅度已收窄50%—60%,所以在现有条件下,预计3月中下旬数据将进一步改善。

然而此时国外疫情正在大范围扩散,国际股票市场熔断状况频发,外部环境显然对我国经济不利,所以进一步升级国内市场就显得尤为重要。本次《意见》的提出,不仅是向社会释放了鼓励和促进消费的积极信号,更是迎接新一轮挑战的冲锋号角,积极落实《意见》举措,中国或将在这场席卷全球的疫情灾难中率先崛起。

据《经济日报》

汽车消费再升级

23个部门联合印发《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》

汽车维权不能仅靠“三包”支撑

在汽车“三包”规定出台之前,我国缺少对于汽车消费纠纷的专门法律规定。而如今“三包”规定出台已有7年,汽车消费维权争议的解决难度仍不小。

一位多年从事汽车行业的人士指出,由于汽车产品的技术专业性强,消费者与经营者之间存在着一定的认知判断差距,成为汽车消费中质量问题争议的重要原因。她建议,消费者应先与经营者协商解决,在与经营者协商无果时,可向当地消协以及市场监督管理部门投诉,这将对汽车产品的召回产生一定作用。

记者粗略统计,在我国2019年的汽车产品召回案例中,有10余起召回是在市场监督管理总局收到

消费者反映问题缺陷线索后开展缺陷调查和评估,并通知生产者实施的召回。

还有业内人士认为,此前广大消费者在遇到相关问题时不知何种途径是正确的解决方式。而随着汽车“三包”的实施,消费者对于汽车产品的维权意识开始觉醒,对汽车“三包”规定保障范围的探讨、“三包”规定实施存在问题以及相关维权事件受到消费者越来越多的关注。

其实,汽车“三包”不是消费者当下汽车消费维权的唯一法律依据。中消协专家委员会委员邱宝昌律师表示,消费者可充分利用质量法、消费者权益保护法、缺陷汽车产品召回条例以及家用汽车“三包”的规定多种法律依据,维护自身的合法权益。例如,消费者权益保护法第二十三条中规定:对于机动车,消费者自接受商品之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。此时,消费者无需进行技术难

度相对高的举证工作,若经营者不能依法对瑕疵进行举证,将承担对其不利的法律后果。

值得一提的是,无论消费者选择何种维权方法,都需要尽量充分收集消费纠纷过程中的各种相关证据,如购车发票、双方签订的购车合同、商品生产者和经营者发布的承诺信息原件等。作为解决消费纠纷的一种途径,也是最权威的途径,向人民法院提起诉讼是双方通过协商无法解决的最后维权方式。

从2013年实施至今的汽车“三包”规定,给消费者依法、合理维权提出了法律依据。同时,“三包”规定能够起到促进经营者诚信经营,规范汽车市场行为的作用,倒逼经营者将提高汽车产品质量。希望广大消费者切实提高自我保护意识和能力,增强依法维权主动性,自觉参与消费监督,为不断优化市场消费环境做出积极贡献。

(鄂智超 王紫)
据人民网



在以往的相关报道中,我们经常能看到消费者因购买的汽车出现故障,而提出退车、换车的诉求。但在汽车“三包”规定中,并非是车坏了就能修、换、退,而是必须符合相关情形时才适用。

在人民汽车投诉平台收集到的一个案例中,一位来自上海的王先生在2017年6月购买了一辆某合资品牌轿车,在购车后出现车辆起步时顿挫感强烈、怠速抖动等问题。经4S店检查后表示,该款车型存在这样的“通病”,原因是变速箱存在一定缺陷。

