

# “汽车三包”今日出台100天 包了又包,包不住漏洞

不知不觉,自去年10月1日起实施的汽车三包规定到今天已经走过了整整一百天的时间,在这一百天里,汽车三包规定确实在保护消费者合法权益,促进汽车市场健康有序发展方面起到了积极的作用,让消费者买车用车都有了更可靠的保障,但同时,由于新规定与市场实际情况之间尚未完全磨合,也因为部分汽车经营者有想方设法规避三包义务的行为,导致三包在实施一百天之后,仍然存在种种漏洞与不足,不过能够发现并找出问题根源,对三包法规的完善也是一件好事。

现代快报记者 张瀚中

## 三万多页文件中发现两大问题

自三包法规正式实施之后,国家质检总局一直在对汽车生产商提交的汽车三包备案信息进行评估,国家质检总局质量管理司产品质量处李敬超介绍,依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》和《家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨询人员管理办法》,国家质检总局缺陷产品管理中心组织相关专家,对2013年10月1日以后,汽车生产者在汽车产品三包信息系统中正式备案并依法公开的三包凭证、保修手册、保养手册等文件进行评估。截至2013年12月16日,应提交汽车三包备案信息的生产者122家,已提交106家,未提交16家。完成评估104家(有2家生产者新提交),评估文件数量达807份,约34500页。

在这三万多页文件中,相关专家一共总结出了两大类问题,一是三包凭证的问题,另一个就是保修保养手册的问题。

记者了解到,三包凭证的问题中,三包零件种类范围少于国家标准规定、易损件范围多于国家规定、三包凭证内容不全甚至是没有备案三包凭证的现象都时有发生,而保养手册上主要存在的问题则是对消费者行为的强行限制,例如只能到4S店做保养、不承担给消费者造成的损失等等,据质检总局表示,上述问题都已经侵犯了消费者的汽车三包相关权益,已责令经营者迅速整改。

## 三大“霸王条款”引发争议

在三包实施百日发现的问题中,有部分经营者在三包手册中加入的一些规定引来了车主的极大争议,被称为“霸王条款”。

首先,不在授权4S店保养不能享受三包是最大的争议,这条争议的来源是三包规定中关于消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品而造成损坏的,经营者可以不承担本规定所规定的三包责任的规定,但质检总局相关负责人表示,正确使用、维护、修理产品与强制保养没有因果关系,出现的质量问题只要与该保养没有因果关系,或者说在其他汽车4S店保养未造成损坏的,经营者不能免除三包责任。

另外两大争议则是来源于轮胎与改装,有部分车企在三包手册中表示不承担轮胎的保修义务,而是由轮胎生产商独立承担,还有部分车企表示车主不得擅自对车辆进行改装,自己加装导航或者改装音响,就不能享受三包服务,这让不少消费者无所适从,而质检总局也对这些问题给出了最新的解释,表示汽车轮胎担保责任首先应当由汽车销售者依法承担,而汽车改装只有在造成汽车损坏,且与质量问题之间有因果关系的前提下,经营者才能免责。

据了解,质检总局目前已经采取多项措施向经营者规避义务的“霸王条款”开战。

悦然纸上



## 我有质保,你放心买吧

汽车三包的正式实施,可以算得上是2013中国车市的头条新闻,作为一项在其他领域已经实施已久的保障措施,汽车界的消费者们早就盼着它能为自己的爱车带来多一份保障了。

但是在一百天的实际执行过程中,三包条例中的各种具体规定却出现了各种各样问题,受到了多方质疑,为何汽车消费者对它如此敏感,恐怕这与三包带给我们的安全感分不开。

关于安全感,有一件前不久发生的事情对这个词做了很好的诠释:“孩子,我没事,我有医保,你赶紧上班去吧。”沈阳这位老大爷一句温暖而感人的话,瞬间让满满的正能量又回到了我们身边。

在老大爷这件事中,“医保”是一样很关键的东西,虽然事后发现老大爷并没有享受到医保待遇,他的话只是一个善意的谎言,但医保的确是一件能给人带来安全感的措施,在拥有足够安全感的时候,谁还会在发生意外的时候胆战心惊?

国内的车主缺乏安全感吗?答案显然是肯定的,我们经常看到在一些小事故中双方车主为了推诿责任恶语相向甚至拳脚相加;也有很多车主在爱车出现质量问题的时候,还没有去报修便先找到了一系列的投诉维权途径。

在小事故中推诿责任,多半是因为保险种类买得不够多,而在出现质量问题时先找投诉维权,则是因为国内的汽车质保体系远未成熟。

首先,在新的消费者权益保护法中,规定了消费者自接受商品或者服务之日起6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。而在现行汽车三包规定中,举证责任划分十分模糊,消费者所需承担的鉴定费十分昂贵,导致维权成本居高不下。很多人宁愿选择求助媒体,甚至打横幅,挂大字的极端式维权,也不愿去选择正常的三包程序。

其次,新消法加大了对经营者违法的处罚力度,可以根据情节,处以违法所得1倍以上10倍以下罚款,没有违法所得的,也可处以50万元以下罚款。而在三包条例中,针对相同情况的罚款只有“1万元以上3万元以下”,这与新消法的处罚力度相比明显偏轻,有所冲突。

汽车三包,本是为提升车主用车安全感而生的,但从目前看来,它与即将实施的新消法将会产生不少冲突之处,相关部门应尽快着手针对其中的冲突进行研究与修改,防止因冲突对消费者造成的利益损害,也希望一些车企能够超出法律的保障范围,为车主提供更多的安全感,希望每个车企都能大声地向消费者说:“我有质保,你就放心地买吧!”

张瀚中