

“汽车三包”规定实施半年成维权利器

文/张乐悦 图/来自网络

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称“汽车三包”)于2013年10月1日实施以来,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积极作用,但也出现部分汽车经营者规避应尽三包义务等行为,限制或侵害了消费者合法权益。

4S店对“三包”是真不懂还是装不懂

记者从省消协了解到,“汽车三包”新政的实施,在保护消费者合法权益、促进汽车市场健康有序发展上发挥了积极作用。但是有关汽车销售以及售后服务投诉增多了,主要是因为一些汽车经销商对于“汽车三包”执行力度差,消费者即使达到退换车标准,商家仍然拒绝退换。

案例一： 故障车没多跑应包修

大连市消费者张先生于2012年4月购买的某品牌汽车,行驶2个月左右发现1档变2档时出现抖动现象,后经4S店更换离合器,故障依然,4S店工作人员建议不着急更换,以后再说。2014年3月11日23时左右,张先生在行驶途中出现在前进挡没有动力输出现象,无法前行。鉴于此现状,张先生要求厂家更换变速箱,但是,至目前厂家的答复是只维修,不更换。

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》相关规定,张先生购车后已超过60日,所以不能要求免费更换变速器。由于张先生的车仍在包修期限内,若行驶里程没超过60000公里,则张先生有权要求免费修理。

案例二： 导航仪不好使也得管

葫芦岛消费者王先生于2013年7月6日,在葫芦岛市某汽车销售公司购买了某品

牌轿车一辆,同时花4000元加装了一台原厂导航仪,使用以后发现导航仪上许多功能键不能用,通过和厂家交涉于9月厂家予以升级,可依然不好用,通过再交涉于今年1月7日再次对机器进行升级。王先生于今年1月31日-2月14日三次出门导航仪均导错路线,遂又和厂家客服联系,厂家于2月底给换了新导航仪。但使用后发现有功能键不能用,按屏时有死屏现象。

根据《消法》规定,虽然导航仪不属于汽车三包的主要零件,但仍然要保证其应当具有的质量、性能、用途和有效期限,否则应当按照《消法》第二十四条规定,承担退货或更换、修理等义务。

案例三： 漏油车必须给换

家住丹东市元宝区小东沟社区的残疾人消费者卢某,在凤城市某汽车销售处购买了一辆价值2.88万元的“鲁德富民GQ04A”小汽车。16天后,发现该车有排气管漏油等问题,当事人要求销售商退车遭拒。商家认为,该车属于内燃观光车,不适用于“汽车三包”有关更换、退货规定,厂家亦有“只修不退”的答复。

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》相关规定:汽车经销商在汽车“三包”期内,无权自行免除为消费者提供更换整车和退车的责任和义务。经调解,经销商为消费者更换了同品牌同型号蓝色新车一辆。

“汽车三包”规定成消费者维权利器

记者对汽车消费市场进行调查采访时也发现,车主对于“汽车三包”规定都是从相关新闻报道中略知一二,但真正了解各相关条款的却没有。

消费者张先生说:“不管‘汽车三包’出不出台,我们都要买车,三包条款既然适用所有家用汽车,所以我们在挑选车辆的时候比较注意的还是在车型、性能、价格与油耗上。至于三包方面,只是关注一下准备选购品牌汽车的三包期是否比其他品牌的三包期更长,以获得更多的保障。”

省消协投诉部主任冯增雯在接受本报记者采访时说,半年来,“汽车三包”规定正在发挥积极影响。汽车三包规定的颁布实施,进一步完善了我国产品质量担保制度,健全了汽车消费维权法律体系,使消费者有了有效的法律武器来进行汽车维权。可以说,汽车三包规定让保护消费者权益不再纸上谈兵。在“汽车三包”规定实施后,各个汽车公司的汽车销售合同也根据该

【答疑解惑】

“消费者不在授权4S店保养,能不能享受‘三包’政策?”“汽车私自改装后,4S店是不是可以拒绝赔偿?”……近日,记者收到了不少车主的问题反馈。

同时,记者调查中也发现,从“汽车三包”实施情况来看,对于汽车消费市场的逐步规范、完善来说仅仅是个开始。

问题一：不在授权4S店保养，能不能享受“三包”政策？

车主王先生反映了一个困扰他很久的问题:不在4S店指定授权的4S店进行维修保养,能不能享受三包政策?

在记者调查中发现,王先生的困惑并不是个案,很多人认为4S店维修和保养成本相对较高,选择到外面的维修点进行保养,但又担心4S店不承担三包政策。记者了解到,部分汽车生产者在保修保养手册等随车文件中规定:“消费者必须在生产者授权的4S店保养,否则经营者不承担三包责任。”

省消协投诉部主任冯增雯对此表示,“家用汽车产品不在生产者授权的4S店等保养,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。强制保养超出了汽车三包规定的责任免除范围,侵害了消费者的合法权益。汽车厂家或者4S店如果使用说明书、店堂告示等来明示消费者必须在授权4S指进行保养,否则不能享受三包政策的做法,属于霸王条款,消费者有权主张自己的权益。”

那么,在什么情况下,4S店可以不承担三包责任?律师表示,按照汽车三包规定第六章第三十条规定:在家用汽车产品包修期和三包有效期内,因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。

问题二：私自加装改装，消费者能不能享受三包政策？

记者在调查过程中,一些4S店的售后人员认为,私自改装或者加装,4S店可以免除三包责任。“一般来说,加装导航、倒车雷达、倒车影像等,对原车有一定影响,但不大,其中便携式导航、MP3,以及一些外在的装饰性改动,比如贴膜,几乎毫无影响。而对原车影响较大的改装部位有发动机、刹车、车门、音响等,这可能会涉及到一些电路等的改动。”一家4S店的专业维修人员告诉记者。

冯增雯表示,按照汽车三包规定第三十条明确规定,在家用汽车产品包修期和三包有效期内,使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸,但消费者自行改装、调整、拆卸而造成损坏的,经营者可以不承担本规定所规定的三包责任。为避免不必要的麻烦,建议加装、改装,首先都必须符合公安机关关于机动车所做的规定,以不影响车辆正常行驶为前提,最好是能在专业技术人员支持下,到正规的店中进行。只要未造成汽车产品损坏的,如果在包修期和三包有效期内汽车出现质量问题,经营者仍然要承担三

包责任。规定进行了修正。目前看,消费者最关心的是销售合同中的索赔条款,像各个部位的包修期限,三包期和包修期之间的区别等。“汽车三包”规定的实施一方面有很多积极意义,包括一些定量性规定有助于解决以往在调解纠纷过程中的模糊认识,将使调解纠纷更易操作。以往的一些重大投诉都与发动机、变速器、转向系统、制动系统有关,也有投诉是因4S店反复修理故障仍然存在,消费者要求退换车却被拒绝。“汽车三包”条款在修理次数和修理限期上规定明确,更利于解决久拖不决的纠纷。

另一方面,像包修期限不低于3年或者行驶里程6万公里和三包有效期限不低于2年或者行驶里程5万公里之规定,以及在三包有效期内因严重安全性能故障累计进行了2次修理,严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障等问题,消费者才有权选择更换或退货,这样的定量规定虽然明确,但保护力度明显偏弱。

包责任。

问题三：二手车能否享受“汽车三包”？

冯增雯表示,“汽车三包”中并没有明确提及二手车是否适用。“汽车三包”第十七条规定,家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程6万公里,以先到者为准;家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程5万公里,以先到者为准。家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算,只要在此规定内,即便是转手的二手车依旧享有三包权利。话虽如此,二手车经过几次倒手,车体本身情况已经很难保障。加上传统二手车市场相对混乱,消费者若遇到纠纷,维权难度较大。

目前,有部分二手车行有二手车认证业务,推出了享受质保的二手车。消费者若计划在二手车市场买车,尽可能到口碑较好的二手车行,购买有质保的二手车。此外,签合同前,须跟二手车行谈好售后服务的细节,以免发生纠纷。

问题四：汽车退货购置税怎么办？

记者了解到,根据国家税务总局《关于车辆购置税税收政策及征收管理有关问题的补充通知》(国税发[2005]47号)的规定,因质量问题退车的,已缴税款每满1年扣减10%计算退税额,未满1年的按已缴税款全额退税。

问题五：已经办理的车辆保险险种在汽车退货后如何返还？

根据汽车三包规定,家用汽车产品三包有效期内,符合退换车条件的,消费者可以自行通过保险公司和税务部门申请退款,或者通过经销商协助办理。在没有具体个例出现之前,相关保险公司规定是不同的,所以大部分消费者在办理退保险费方面,还要接受不同保险公司的不同约束条款的考验,目前,相关流程细节绝大部分消费者仍不清楚,因而办理难度可想而知。

依据汽车三包规定第二十五条“家用汽车产品更换或者退货的,发生的税费按照国家有关规定执行”。如此一来,对于保险费的问题可以根据《中华人民共和国保险法》第五十四条规定分成两种情况,一是保险责任开始前,投保人要求解除合同需支付保险公司部分手续费,方能退还保险费;二是保险责任开始后,保险人应按照合同扣除保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分费用,其余退还投保人。

问题六：随车工具和附件是否按“汽车三包”法规进行三包？

随车附件应当与整车保修期一致。具体而言,备胎的三包期应当不低于其他汽车轮胎。但对于灭火器等明显的易损耗件应当列入三包标准的易损耗件中,厂家可以自行规定其质量担保期,当然,如果大家认为千斤顶、简易轮胎扳手、三角警示牌和备胎也具有损耗件的性质,也可以列入标准。至于其他附赠物品,可以认为是普通赠品或售后服务件,而非车辆原装件,可以不按“汽车三包”法规执行三包。

(来源:辽宁法制网)