

三包新政成效与问题并存 政策亟须继续完善

令业界和消费者寄予厚望的汽车三包政策已于今年10月1日正式施行,以开具发票时间为准,只要10月1日之后购买的乘用车都可享受包修、包换、包退的三包政策。

“目前,新政实施已经满月,各项工作平稳有序、运行顺畅,为保护消费者合法权益、规范汽车消费市场正在发挥积极作用。”日前,质检总局新闻办主任陈熙同在接受采访时如是说。他同时透露,“质检部门也发现部分汽车生产商存在信息备案公开不规范,部分汽车经销商违规减免、规避三包责任侵害消费者权益的问题。”

成效与问题并存

据陈熙同介绍,汽车三包规定实施以来,我国汽车三包信息全面备案公开。截至目前,共有88家汽车生产企业进行汽车三包信息备案发布。其中,国产汽车61家,进口汽车27家,涉及134个品牌、4407个车型、销售修理网点29868个。

与此同时,技术咨询人员库逐步建成。质检总局提供的数据显示,全国共有31个省份组织20206名专家在汽车三包专家管理系统上提交了申请材料,有2369名专家被聘用,为汽车三包争议处理提供技术咨询保障。

此外,汽车三包争议处理工作体

系不断健全。“地方各级消费者协会和质监部门负责汽车三包争议处理的工作机构逐步就位,并开始受理家用汽车消费者有关汽车三包的投诉、咨询。”陈熙同说。

尽管汽车三包新政实施“满月”成效初显,但陈熙同披露,在这一个月中,也出现了不少问题。首先,在信息备案公开方面,有个别汽车生产者备案信息内容存在缺项、漏项等问题。“如有40家汽车生产者备案车型信息不全,有36家汽车生产者备案的4S店不完整等。”陈熙同说。此外,也有少数汽车生产者备案的三包凭证内容不规范。如三包凭证中明示汽车主要零件种类范围少于国家标准要求,易损耗零部件、特殊零部件种类范围多于国家标准(汽车三包主要零部件种类范围和三包凭证)等。

“其次,部分汽车经营者设置违规条款。部分汽车生产者在《维修保养手册》等随车文件中,添加了‘消费者只能在4S店维修保养,否则不承担三包责任’等霸王条款,部分汽车4S店在购车合同中也设置了类似的‘附件条件’,超出汽车三包规定的三包责任免除范围,侵害了消费者的合法权益。”陈熙同说,此外,还有部分“美规车”销售商没有向用户提供三包凭证,也不提供任何质量担保,试

图通过“签署承诺书”“车辆登记为公司”等手段规避三包责任。

政策亟须继续完善

“针对上述问题,质检总局和各级地方质监部门将采取相应措施,有效推动汽车三包规定的贯彻实施。”陈熙同说。

他介绍,质检总局和各级地方质监部门将组织专家对汽车生产者信息备案、公开对完整性和准确性进行全面评估,公布评估结果,督促信息备案、公开工作滞后的汽车生产者严格按照汽车三包规定,迅速完成整改。同时,对三包凭证、《维修保养手册》、购车合同“附加条件”内容违规的汽车生产者和销售者,予以警告,责令限期改正。情节严重的,依法予以查处。

“此外,要充分利用汽车三包网等信息平台,加大汽车三包政策法规宣传、汽车三包专业知识普及,以及汽车三包违规信息披露,探索建立三包问题快速响应机制。进一步完善汽车三包专家管理机制,加强与消协等第三方机构联系,实现资源共享,共同发挥作用,切实保障消费者的合法权益。”陈熙同说。

但也有业内人士提出,目前汽车三包存在的各类问题,主要源于汽车三包的相关司法解释还没有出来,细



则规范也并不健全。据了解,目前受理的汽车类投诉也多以调解为主,4S店多数愿意承担责任,但如果销售方不愿承担责任,工商部门所能依据的仅是消费者保护法和产品质量法,对汽车这种大宗商品的制约力极为有限。此外,尽管三包条例中对车辆退换都作出了明确规定,但车辆出厂就存在问题,还是消费者在使用过程中产生的故障,常会产生“公说公有理,婆说婆有理”的情况。因此,建立权威的第三方机构为纠纷双方提供公正、透明而专业的标准鉴定也是非常必要的。

(网言)

搬迁通告

即日起,镇江京鹏安特汽车销售服务有限公司(镇江北京现代4S店)搬迁至城市展厅谷阳路68号(优盛生活广场—华润加气站对面),请新老客户相互转告!

咨询电话:

0511—85981111

0511—85987777

新一代E级运动轿车 行者见行

www.e-class.com.cn



梦想升华尊享,星徽始终相随

购全新E级指定汽车即送佳能指定款单反相机一台

指定车型尊享奔驰金融限时礼包:

a、1.99%超低利率

b、20%低首付 多种贷款方案为您定制理想购车计划

礼享生活,换出新未来:

活动期间至镇江京之星奔驰置换指定车型,即可尊享1-3万元置换基金补贴

全新奔驰E级全系车型最高综合优惠15万元

此活动解释权归镇江京之星汽车有限公司所有

镇江京之星汽车有限公司

体验中心地址:镇江新区丁卯楚桥路3号(麦德龙向南五百米)

城市展厅地址:镇江市北府路新市政府东800米(喜来登酒店西200米)

销售热线:0511-8389 9999

北京奔驰



Mercedes-Benz