

郑荐

汽车三包规定10月1日实施,部分车企提前“三包”取证、执行成拦路虎,捍卫消费者利益,仍是路漫漫

汽车三包:看上去很美,做起来很难

今年10月1日实施的汽车三包规定(即《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》)进入倒计时。

在刚刚过去的5日内,数家车企纷纷主动应战,对外宣称“提前实施‘三包’”,除了一汽-大众、上海通用、东风标致等主流合资企业外,广汽传祺、比亚迪、东南汽车等自主品牌也提前打出“三包”牌揽客。

车企的举动引发消费者诸多猜测,莫非汽车三包规定无关痛痒,车企皆能轻松应对?还是车企已做好充分准备,要将“三包”规定践行到底?

记者采访获悉,汽车三包规定中“巧妙”地规避大多数车主遇到的刹车失灵、制动失灵等问题,消费者最为关心的退、换车或将成为小概率事件,“三包”的顺利实施,仍将面临取证难、执行难的窘境。

车企提前搞“三包”

昨日,一汽-大众宣称旗下大众品牌将提前实施汽车三包政策,可享受包修期延长至3年或10万公里(以先到者为准)的包修服务,同时还可享受2年或5万公里(以先到者为准)的包换、包退服务。一汽-大众称其“实施的是高于行业标准的‘三包’政策”。

一汽-大众并非第一家宣称提前实施三包政策的车企,数家车企更在此前就公布了提前实施三包的举措。一度对汽车三包抵触情绪颇重的车企,缘何一反常态,“积极响应”?

对此,汽车行业分析师张志勇向记者解释,“三包”规定中,保修期限是不低于3年或6万公里,“三包”有效期限是不低于2年或者是行驶里程5万公里。实际上,目前主流的车企实施的都已是4年或10万公里的保修政策,像雷克萨斯等日系豪华车实施的更是4年或10万公里、6年或15万公里(混合动力车型)的保修政策,“主流车企的包修政策都要高于‘三包’规定的保修政策,车企自然乐意实施”。

汽车行业人士孙世清直言,尽管大家都在关注汽车三包中“包换”的规定,但“包修”的规定更具现实意义,而汽车三包对于“包修”的规定,明显低于主流车企的保修标准,“大多数车企都可以接受的,所谓的提前实施,更像是在作秀,强化在消费者心目中的品牌好感度”。

昨日,记者试图采访上述提前实施的车企相关人士,但他们都异口同声地表示:“目前谈三包,太敏感,不方便回应。”

▶ 燃油

60日或3000公里内油漏

▶ 悬挂系统

三包有效期内同一主要零件累计更换2次后仍不能正常使用

注:1.三包有效期:不低于2年或者行驶里程5万公里(以先到者为准)。2.60日或3000公里: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(以先到者为准)。

▶ 车身

60日或3000公里内开裂;三包有效期内因严重安全性能故障累计维修2次后仍未排除,或又出现新的严重安全性能故障

▶ 发动机、变速器

三包有效期内同一主要零件累计更换2次后仍不能正常使用

▶ 前/后桥

三包有效期内同一主要零件累计更换2次后仍不能正常使用

▶ 制动系统

60日或3000公里内失效;三包有效期内同一主要零件累计更换2次后仍不能正常使用

▶ 转向系统

60日或3000公里内失效;三包有效期内同一主要零件累计更换2次后仍不能正常使用

消费者退、换车不容易

汽车三包规定中,明确规定了家用汽车退、换条件,一时间,舆论四起,“只要出现问题,我的车就可以更换?”

然而,记者在查询了汽车三包规定全文以及采访了各位行业人士之后,发现消费者退、换车将成小概率事件。

汽车三包规定的发动机、变速器、转向系统、制动系统、悬挂系统、前/后桥、车身等7类主要零部件维修更换两次以上,或者转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏等重大、突发的严重质量问题,消费者或可退、换车。不在7类之列的,退、换车几乎是不可能的。

对此,北京市律师协会汽车与交通法律专业委员会委员、北京同硕律师事务所律师张维云坦陈:“这一版的汽车三包规定,对消费者而言,没有多少利好可言。”他进一步表示,上述7类主要零部件问题,比较好判断,按照现有的技术,在“三包”规定期限内,发生质量问题且两次维修都不能解决问题的概率极低。

而像刹车失灵、转向失灵等消费者较常遇见的问题,汽车三包规定都回避了。在他看来,我国的汽车三包规定,涉及产品缺陷的问题,跟美国相比较,过于维护车企利益,而非消费者利益。

资深汽车行业人士钟师在逐条研究了汽车三包规定后,提出若干疑问:一家车企有几百家乃至上千家的集销售与服务于一体的经营者,往往良莠不齐,让消费者去应对他们,遇到的维权风险要比直接应对一家车企大许多。何况涉及“三包”问题的根源在于车企的产品质量有缺陷,对消费者来说,车企应该是第一责任人,而不是把具体销售者当做生产者的“挡箭牌”,这对消费者和销售者都不公平。

张志勇则显得较为乐观,汽车三包实施,实质意义有限,更多是一个信号意义,显示出整个汽车行业由以前的以企业为中心向以消费者为中心转变。“包退、包换的概率低,也防止了个别消费者过度维权的。”

三包取证难、执行难

一方面,存在着诸多模糊条款的汽车三包规定还未实施,就遭受诸多质疑;另一方面,更多的法学家、汽车行业人士对于汽车三包规定能否执行到位报以担忧。

“汽车三包只是一个部颁规章,不是立法,甚至都算不上行政法规,立法层级比较低,非强制性的,真正要执行,一定要靠汽车生产商来配合,以至于制造技术的认定标准,都有待于生产商的确认。”张维云向记者表示。

张志勇称,即使汽车三包规定更严格、更详细,但取证、执行力度两大核心问题不解决,实质意义将极为有限。

以执行为例,一辆车的质量问题,由谁来鉴定?未来在执行过程中,质量鉴定方面的“扯皮”可能会导致一些汽车的退换周期拉长,车主更是要在车企与经销商之间周旋。

国家质检总局还称要建立城市第三方鉴定机构,但在中国,第三方机构的公正性颇受质疑,鉴定机构的权威性如何被认可?谁来为鉴定费用掏腰包?实际操作难度非常大。

张志勇称,目前,我国的汽车鉴定机构有限,基本上与汽车厂商有着千丝万缕的联系,换言之,其所做鉴定的公允性值得商榷。

汽车三包第三十六条规定,处理家用汽车产品“三包”责任争议,需要对相关产品进行检验和鉴定的,按照产品质量仲裁检验和产品质量鉴定有关规定执行。然而,“相关规定”对具体哪些规定并不明晰。于消费者而言,鉴定费由谁来埋单?

汽车三包要真正成为悬在汽车厂商头顶的达摩克利斯之剑,力捍消费者利益,仍是路漫漫。

雷敏 南都供稿

汽车三包都包些什么?