



“汽车产业观察”系列报道之二

汽车三包：出台不易 执行更难

■ 主持人 本报记者 陶海青

新闻背景：

多年来，中国虽然一直是全球最大的汽车消费国，但厂商在华经营却一直秉承“只修理不退换”的原则，这是因为，中国汽车市场没有三包规定，令消费者维权举步维艰。

经过12年的利益博弈、数次修改，中国汽车三包政策将于10月1日起开始实施。

国家质检总局网站发布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称汽车三包)，规定购买2年或者行驶里程5万公里之内的家用汽车产品都可以享受“包修、包换、包退”的待遇。

虽然汽车三包政策即将落地，但质疑声不断。为此，《中国贸易报》邀请业内专家对此进行了深度解读。这些专家是：中国汽车后市场联合会常务副主席兼秘书长路志光、中国汽车维修行业协会秘书长魏同伟、中国汽车后市场联合会副秘书长侯念湖、汽车行业资深专家杨晓方、北京市海鸿达律师事务所高级合伙人吴建华律师等，其中，路志光、魏同伟、杨晓方均已在汽车业界工作了40多年。



车企提前布局，是喜是忧？

主持人：汽车三包实施在即，众多车企包括比亚迪、上海通用、东风标致、一汽大众、东南汽车等宣布提前实施三包政策，标志着中国汽车销售体系迈向了一个新的阶段。但之前，酝酿12年的汽车三包政策数度搁浅，这与车企的强烈反对有很大关系。此次，车企积极提前实施三包新政，令人颇为意外。原因何在？

路志光：车企提前实施三包政策，其诚意值得肯定。仔细审视各家车企发布的三包政策可以发现，在

“包退、包换”政策上，均与国家政策相同，而在“包修”政策上，多家车企则明显比国家政策规定的“3年或6万公里”的限制更宽泛，比如，北京奔驰的保障期限是3年不限里程；上海通用的整车质保为3年或10万公里。这在一定程度上体现了车企的责任心，是车市的一种正能量。

侯念湖：各家车企不约而同地选择在9月这个传统的销售旺季执行三包，也带有营销目的。和房地产市场相似，汽车销售市场也有“金九银十”的说法，因

为汽车三包“十一”才开始正式实行，所以很多本打算9月买车的人会持币待购。这时，车商相继提前实施三包新政，能让打算观望等待的消费者开始行动。

点评：车企抢跑三包，确有“作秀”的成分，但也有积极的意义。一方面，能够刺激持币待购者的消费热情，抢占销售旺季制高点，提升人们对品牌的认知度和满意度。对汽车厂商来说，实现了双赢。另一方面，对消费者而言，汽车三包无疑有利于消费者维权，车企早执行三包总比晚执行好，执行总比不执行好。

谁来鉴定汽车质量问题？

主持人：三包相关条款规定：“因消费者未正确使用、维护、修理产品，而造成损坏的部分”以及“发生故障后，消费者自行处置不当，造成损坏的部分”，厂商是免责的。当然，“消费者可以向当地质量技术监督部门申诉，或者依法向消费者权益保护组织投诉”。这意味着，汽车出了问题，需要消费者自己举证，各位专家对此如何评价？

魏同伟：从中国汽车市场的现状来看，配件市场最乱，缺规范、缺管理、缺标准、缺有效法规和制度。与厂商相比，消费者处于绝对的弱势。如果汽车发生故障，消费者不仅要证明车辆有质量问题，还要证明问题不是自己使用不当造成的，难度相当大。这是因为，中国目前专业的汽车质量鉴定机构极少，而且通常不受理私人汽车的质量鉴定申请；即使受理，鉴定结果也是模糊性结论，不被汽车制造商和销售商认可。显然，无处鉴定就无法举证，无法举证就无法

维权。
侯念湖：如果车主不认可厂家的检测结果，就需自行进行质量鉴定。其程序是：先由车主向4S店报障检测，然后由4S店向厂家反馈、备案，拿到厂家的书面同意，此过程少则一两个月，多则一年，令车主很疲惫。而且鉴定费用很高，检测程序复杂，少则数千元，多则数万元，而轿车检测一次的费用基本都在10万元以上。如果维权失败，费用都由车主自己承担，风险很大。

杨晓方：多年前，汽车三包征集意见会是由政府出面，组织生产厂家讨论的，因此，汽车三包政策代表的是企业的利益。近年来，才有消费者参加此会。而制度与法规往往滞后，汽车三包政策无疑离消费者还很远。比如，汽车发生质量问题时，多由生产企业自行检测鉴定，显然有失公平。一个更具体的例子是，解决气囊纠纷的最佳途径是安装行车记录仪，如果发

生事故，厂家只需下载事故中的ECU记录，即可了解事故过程。但记录仪上的代码和数据，只有汽车生产厂家才能读懂，一些外资厂家根本就不愿提供这些资料。而进口汽车公司还可以拒绝检测机构的检验结果。因此，汽车“三包”新规只是看上去很美。

点评：汽车三包规定执行起来困难重重。谁来鉴定汽车质量问题，至关重要。当汽车发生质量问题时，一般由生产企业自行检测鉴定，其客观性和公正性令人质疑。汽车厂商来做质检，即是运动员又当裁判员，有失公正。因此，检验机构是否具有公信力、检验标准是否科学周密，将直接决定三包新政能否有效实施。

车辆出现问题后，车主如果对厂家的鉴定结果有异议，就只能自己进行质量鉴定，维权成本昂贵，还不一定能赢，可见，汽车维权太难。事实上，消费者没有义务为汽车缺陷做鉴定，更没有义务为厂家的缺陷买单。

经销商很受伤

主持人：在三包政策中，最为关键的内容是“换车”和“退车”。汽车经销商对于这一规定表示了担忧：汽车质量出现问题，其主要责任应该在厂家，经销商只是被动地执行厂家的一些规定，但汽车三包新政却让经销商为之忧单，合理吗？

吴建华：谁销售谁负责，从法律上来说没有问题。家电、电脑、手机实行三包都是由销售商负责的。因为销售商和车主之间是买卖合同关系，如果销售商品与合同约定不符，销售商肯定要承担相应的法律责任。但是汽车不同于普通消费品，不能简单地照搬普通消费品三包“谁销售谁负责”的规定。在其他商品中，销售商是强势单位，而对汽车这种商品来说，

生产厂家是强势主体，销售商只是特许经营者。如果责任全由经销商承担，显然不合理。从目前推出的汽车三包政策看，这方面内容还处于较为粗略的框架阶段，相关细则还有待出台。

魏同伟：我曾是美国汽车配件协会在中国的惟一代理商蓝霸汽配连锁超市有限公司的总经理，对美国的汽车政策比较了解。相对中国的汽车三包政策，美国早年曾制定了《汽车保用法》，又称《柠檬法》，此法将责任直接指向汽车制造商而非经销商。《柠檬法》的主要内容是：在新车出售一年的期限内发现存在大的不安全和不能可靠地进行正常运行的缺陷，厂家、经销商或其他中间商不能在一个月之内3次或4次修理好的车，这样的车被称之为“柠檬车”。顾客有权向厂家、经销商或其他中间商对柠檬车进行更换或退款。《柠檬法》实施初期，大批美国车企倒闭，但买方市场竞争激烈，各个厂家都致力于提升汽车质量、打造品牌形象，因此，美国汽车产业迅速发展。而中国的三包政策由于充分征求了生产企业的意见，使得现在的规定与欧美国家有关法规相比，对生产商非常有利，而令经销商处于劣势。

侯念湖：已售出的汽车出现质量问题时，经销商在生产厂家和消费者之间能起到桥梁作用，可以协助解决问题。但就此认为经销商应承担主要责任，是不恰当的。三包政策对这个过程没有明确规定，比如经销商和车商如何互相配合以解决问题。三包政策牵扯到太多的利益纠葛，三包政策能否发挥重大效应，关键在于谁来执行以及执行力度，因此，还应进一步划清生产厂家与经销商之间的责任界限。

点评：汽车三包规定：责任由汽车销售者依法承担，经销商是三包的第一责任人，销售者可向生产者和其他经营者追偿，这对经销商非常不利，但对进口车企几乎没有影响。

由此看来，三包政策实施后，最受影响的就是经销商了，经销商要在厂家和车主之间斡旋。

在汽车三包中，相比经销商而言，车企更为强势，虽然车企不直接与消费者对接，却在背后起着决定性作用。比如，关键零件能否退换，还是车企说了算。作为三包新政的责任主体，销售商必须对故障车负责，如果在与消费者和厂商的沟通中出差错，将导致直接的利益损失。

结束语：

种种迹象表明：汽车三包政策只是对消费者利益的一个保障性措施，不是让消费者去索赔。该政策的实施面临举证难、鉴定难、索赔难等诸多问题。另外，目前，中国还没有建立具有公信力的第三方鉴定机构体系，难以对汽车产品质量和性能故障做出科学而准确的鉴定。可见，汽车三包政策要真正落地还需制定细则，要有效实施还需时日。

延伸阅读

中国：8种情况免三包

1. 车辆用于出租、租赁或其他运营目的；
2. 无有效发票和三包凭证；
3. 发票或三包凭证上的产品品牌、型号、车辆识别代码与要求三包的车辆不符；
4. 消费者购车时，以书面形式被告知车辆存在瑕疵；
5. 因消费者未按使用说明正确使用、维护、修理车辆而造成损坏；
6. 说明书中明示不得改装、调整、拆卸的，消费者自行改装、调整、拆卸后造成损坏；
7. 发生故障后，消费者自行处置不当造成损坏；
8. 因不可抗力造成损坏。

美国：维修超过4次可无条件退款

《柠檬法》是美国各州保护消费者权益的法律规定的总称。各州的具体规定不尽相同。以加州为例，在新车购买之后的180天或行驶里程达到1.8万英里之前，车辆存在不足以致命的质量问题，消费者在原厂或经销商处经过4次以上维修仍无法解决问题时，汽车消费者可以要求汽车企业无条件退款或更换新品，汽车企业不得拒绝。

欧盟：两年质量担保期

欧盟没有类似美国的针对汽车产品的三包法案。目前，在欧盟适用的主要是《关于消费者商品销售及其担保的某些方面的指令》。根据这一规定，产品销售者必须向消费者提供符合销售合同的商品，强制的最短质量担保期为两年。若产品与销售商的允诺不相符，或销售商没有完全履行合同，销售商需承担更换、修理、降价处理或补偿消费者损失的责任。为享受这一规定所赋予的权利，消费者必须在发现问题之日起的两个月内通知产品销售商。

日本：协会可迅速解决纠纷

在日本，没有类似汽车三包的政策，但有相关规定：汽车质量保证期为3年或6万公里；重要部件为5年或10万公里。

1994年，日本颁布了《产品责任法》，其中规定，由于产品的缺陷而引起的对人身安全损失，要追究责任，并明确规定用户无需举证缺陷的原因，这是对消费者权益的保护。

此外，日本自动车工业会是由各大汽车生产商组成的民间组织，它负责政府与生产商的联系、沟通，对政府的政策有协助、宣传的作用，同时负责处理调解用户与生产商的纠纷。

日本自动车工业会内设纠纷处理机构“汽车产品责任咨询中心”，主要是有效地利用汽车行业拥有的技术，保持中立性、公正性，迅速、简单地解决纠纷，增强当事人之间的信任，保护消费者的权益，为提高汽车产品的安全对策做出贡献。

