

消费者权益保护法律热点问题

家用汽车产品三包规定的主要变化与解读

从2004年国家质检总局起草汽车三包草案开始，历经多次意见征求，“难产”的三包政策终于登上了台面。2013年10月1日起即将实施的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(以下简称“《家用汽车三包规定》”)是中国汽车市场发展历程中的一件大事，对数亿中国汽车消费者而言，这是维护正当权益的一把利器，也是推动国内生产企业加快提升产品质量和售后服务水平的一种动力。

值得注意的是，虽然《家用汽车三包规定》仅仅是由国家质检总局发布，法律地位并不是非常高，但是由于这是国内关于汽车市场退换货的第一部相关规定，将会产生重要的示范效应，社会关注度极高，谁轻视它，最后可能都要付出惨重的代价。

尽管从10几年前有关部门就开始酝酿汽车三包政策，相关条文更是历经400余次的修改完善，但由于在全世界范围内没有模板，国内的市场情况更是复杂难料，汽车三包在实施过程中肯定还会遇到非常多的困难。不管是执法部门还是生产企业、消费者，也包括公众舆论，对此应该有清醒的认识。随着更多配套法规、标准的出台，更多信息、技术平台的建立，很多看似困难的问题可能都会找到简便的解决办法。

一、《家用汽车三包规定》的出台背景

在中国汽车业已经持续十年增长的态势下，旨在保证消费者权益的汽车三包规定却迟迟无法出台。早在2001年3月，国家质监局委托中国机械工业联合会开展了家用汽车三包规定的前期起草工作。2003年4月，国家质检总局邀请国家税务总局、交通部、

国家工商总局、中国消协代表、消费者代表、法律专家和部分汽车生产、销售企业的代表对汽车三包规定中的一些关键条款进行讨论和修改。

2004年12月30日，国家质检总局就公布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(草案)》(以下简称“《家用汽车三包规定(草案)》”)，在全国范围内征求意见。但是历经8年之久，该《草案》仍未能转正，始终处在“只听打雷、不见下雨”的尴尬境地。究其原因，汽车三包制度是关乎消费者、厂家、经销商利益的民生政策，也正是因为其是关乎民生、关乎各方利益的政策，如何平衡厂家、经销商与消费者之间的利益关系，一直是汽车三包政策制定中的一个敏感话题。需要介绍的是，《家用汽车三包规定》的出台曾经历了如下几个关键时期：

- 1、2004年12月，国家质检总局起草了《家用汽车三包规定(草案)》，当时汽车三包政策未能出台。
- 2、2010年10月，国家质检总局按照立法计划再次启动该立法项目。对汽车三包规定需要完善的事项，组织有地方质监局、消费者协会、汽车行业协会、生产企业、汽车4S店和律师等各方面代表召开了3次研讨会。
- 3、2011年8月，国家质检总局在吉林省长春市召开研讨会，广泛听取了汽车生产企业对汽车三包规定的建议，得到汽车生产企业的广泛支持。
- 4、2011年9月，国家质检总局再次组织修订并发布了《家用汽车三包规定》(第一次征求意见稿)，在中国政府法制信息网和国家质检总局网站向

社会公开征求意见，得到社会各界的普遍关注。

- 5、2011年10月，国家质检总局在北京召开了《家用汽车三包规定》的立法听证会，进一步听取了社会各界的意见和建议。
- 6、2011年12月，国家质检总局组织汽车企业召开专题会，收集汽车企业的意见。
- 7、2012年1月，国家质检总局在认真研究各方面反馈意见的基础上，再次通过上述网站向社会公开征求对《家用汽车三包规定》（第二次征求意见稿）的修改意见。
- 8、2012年5月，国家质检总局组织国内汽车合资企业召开专题会，收集合资企业的意见，并最终形成《家用汽车三包规定》（送审稿）。
- 9、2012年8月，国家质检总局根据《规章制定程序条例》规定和国务院各有关部门提出的联合发布意见，将《家用汽车三包规定》印送工业和信息化部及商务部，商请联合发布事宜。工业和信息化部及商务部复函不参与联合发布。
- 10、经与国家质检总局有关业务主管司（局）沟通，并向国家质检总局的局领导请示后，《家用汽车三包规定》于2012年12月29日由国家质检总局的局领导签字并公布，自2013年10月1日起施行。

二、《家用汽车三包规定》的主要条款解读

《家用汽车三包规定》主要调整消费者为生活消费需要购买和使用的乘用车，以保护为生活消费需要购买和使用汽车产品的消费者的权益为主旨，主要是考虑到由于汽车产品技术复杂、信息不对称、消费者个体分散等原因，消费者在处理三包纠纷谈判中往往处于弱势。此外，企业、事业单位、政府机关为生产、公务等购买的汽车产品的三包责任不属于《家用汽车三包规定》的调整范围，其三包责任可依据《产品质量法》等其他有关法律法规的规定和双方约定执行。

（一）在三包有效期内修理时间超过35天或者5次可换车

根据《家用汽车三包规定》，三包有效期限是不低于2年或者是行驶里程5万公里，以先到者为准。

限时限次原则。在三包有效期内，因产品质量问题修理时间累积超过35天的，或者因同一产品质量问题累积修理超过5次的，消费者可以凭三包凭证、购车发票要求换车。

（二）在包修期内修理时间超过5天需提供备用车

根据《家用汽车三包规定》，包修期限是不低于3年或者行驶里程6万公里，以先到者为准。如在包修期内出现产品质量问题，消费者可以要求免费修理（包括工时费和材料费）。值得注意的是，如果家用汽车产品经营者明示的包修期高于3年或者6万公里，必须依据该经营者的规定执行。

超时补偿原则。在包修期内，每次修理时间超过5天，应为消费者提供备用车或者给予合理的交通费用补偿。

（三）在三包有效期内更换或退货的条件限定

- 1、动力传输有限责任原则。家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），发动机、变速器的主要零件出现质量问题的，消费者可以选择免费更换发动机、变速器。发动机、变速器的主要零件的种类范围由生产者明示在三包凭证上，其种类范围应当符合相关国家标准的规定。
- 2、缺陷列举原则。自开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内，可免费更换或退货的情形仅限于：转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏。
- 3、传动系统排除原则。家用汽车产品的传动系统出现质量问题，固然会影响车辆的正常使用或无法正常使用，但通常不会立即危害人身、财产安全，所以在上述期限内加以排除，消费者不可以因为传动系统的质量问题请求退货或者更换。
- 4、限次原则。在三包有效期内虽采用“先修理后退换”的原则，但因严重安全性能故障累计修理2次，发动机、变速器或其同一主要零件因质量问题累计更换2次，其他总成（转向系统、制动系统、悬挂系统、前/后桥、车身）的同一主要零件更换2次，仍不能正常使用，消费者可以选择更换或退货。

（四）消费者更换或者退货应支付因使用产品所产生的合理使用补偿

根据《家用汽车三包规定》符合更换或者退货条件的，消费者应当支付因使用家用汽车产品所产生的合理使用补偿（销售者应当免费更换、退货的除外）。

合理使用补偿费用的计算公式为： $[(\text{车价款}(\text{元}) \times \text{行驶里程}(\text{km})) / 1000] \times n$ 。使用补偿系数 n 由生产者根据家用汽车产品使用时间、使用状况等因素在 0.5%至 0.8%之间确定，并在三包凭证中明示。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。

（五）汽车“三包”凭证丢失可补办且不随所有权转移而改变

消费者遗失家用汽车产品三包凭证的，销售者、生产者应当在接到消费者申请后 10 个工作日内予以补办。消费者向销售者、生产者申请补办三包凭证后，可以根据《家用汽车三包规定》继续享有相应权利。

根据《家用汽车三包规定》更换家用汽车产品后，销售者、生产者应当向消费者提供新的三包凭证，家用汽车产品的包修期和三包有效期自更换之日起重新计算。在家用汽车产品的包修期和三包有效期内发生家用汽车产品所有权转移的，三包凭证应当随车转移，三包责任不因汽车所有权转移而改变。

（六）八种情形下三包责任免除

存在下列八种情形之一的，家用汽车产品的经营者将不承担三包责任：

- 1、易损耗零部件超出生产者明示的质量保证期出现产品质量问题的；
- 2、在家用汽车产品包修期和三包有效期内，无有效发票和三包凭证的；
- 3、消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的；
- 4、家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的；
- 5、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；
- 6、发生产品质量问题，消费者自行处置不当而造成损坏的；
- 7、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；

8、因不可抗力造成损坏的。

（七）出现争议可通过协商、调解、申诉、仲裁、起诉等方式解决

如因家用汽车产品三包责任发生争议，消费者可以与经营者协商解决，可以依法向各级消费者权益保护组织等第三方社会中介机构请求调解解决，可以依法向质量技术监督部门等有关行政部门申诉进行处理。

家用汽车产品三包责任争议双方不愿通过协商、调解解决或者协商、调解无法达成一致的，可以根据协议申请仲裁，也可以依法向人民法院起诉。

（八）违反规定最高可处 3 万元罚款

违反《家用汽车三包规定》且构成有关法律法规规定的违法行为的，依法予以处罚；未构成有关法律法规规定的违法行为的，予以警告，责令限期改正；情节严重的，最高可处 3 万元罚款。

未根据《家用汽车三包规定》承担三包责任的，责令改正，并依法向社会公布。《家用汽车三包规定》规定的行政处罚，由县级以上质量技术监督部门等部门在职权范围内依法实施，并将违法行为记入质量信用档案。

《家用汽车三包规定》涉及的有关信息系统以及信息公开和管理、生产者信息备案、三包责任争议处理技术咨询人员库管理等具体要求由国家质检总局另行规定。

（九）易损件的质保期限依从企业规定和国家标准

家用汽车产品的易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换易损耗零部件。

根据与《家用汽车三包规定》配套的国家标准—《家用汽车产品三包主要零件种类范围与三包凭证》的规定，轮胎、灯泡、蓄电池等零部件被列入易损耗零部件种类范围，其质量保证期将会明示在三包凭证上，且应该符合国家相关标准或规定。

（十）四个另行规定

- 1、家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为

准), 发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的, 消费者可以选择免费更换发动机、变速器。发动机、变速器的主要零件的种类范围由生产者明示在三包凭证上, 其种类范围应当符合国家相关标准或者规定, 具体要求由国家质检总局另行规定。

2、家用汽车产品的易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题的, 消费者可以选择免费更换易损耗零部件。易损耗零部件的种类范围及其质量保证期由生产者明示在三包凭证上。生产者明示的易损耗零部件的种类范围应当符合国家

相关标准或者规定, 具体要求由国家质检总局另行规定。

3、转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的主要零件由生产者明示在三包凭证上, 其种类范围应当符合国家相关标准或者规定, 具体要求由国家质检总局另行规定。

4、《三包规定》涉及的有关信息系统以及信息公开和管理、生产者信息备案、三包责任争议处理技术咨询人员库管理等具体要求由国家质检总局另行规定。

张雯 合伙人 电话: 86-10 8519 1369 邮箱地址: zhangwen@junhe.com

张罡 律师 电话: 86-10 8519 2133 邮箱地址: zhangg@junhe.com

本文仅为提供法律信息之目的, 供参考使用, 并不构成君合律师事务所的法律意见或建议。