



“3·15”消费警示之交通工具类:

“三包”新规实施 用户依法追偿

在十堰市消费者委员会统计的2012年25类消费投诉中,交通工具类的投诉量达149件,占投诉总量的11.9%,位居投诉榜第三位,投诉的主要对象是家用轿车,这也成为2012年消费投诉新热点。

这一现象,也与2012年汽车召回事件的发展相吻合。记者从车讯网了解到,2012年,国家质检总局对家用汽车召回71次,累计台次达276万余辆,其中涉及18个进口品牌、12个合资品牌及4个自主品牌。与2011年召回180万辆的数字相比,2012年又增长了53%。

据了解,消费者投诉的主要问题是汽车质量差,如刚买的汽车出现发动机漏油、刹车跑偏、轮胎鼓包、汽车室内装饰甲醛超标;汽车维修质量没有保障,有的维修多次仍无法解决问题,甚至有些维修商使用假冒伪劣汽车配件等。

与此同时,汽车售后服务无法得到保障也是消费者投诉的重要内容。反映的主要问题包括:服务不规范、冒牌配件多,还有车主投诉在修车店维修时被更换零件,结果坏的零件没修好,反倒多出许多问题。

市消委工作人员分析认为,随着越来越多的家庭购置私家车,持续的购车热也伴随着各种问题。由于之前一直没有关于汽车修理、更换、退货的

责任规定,致使相关的消费争议发生后,生产厂家、经销商、消费者以及相关职能部门没有统一的解决方法 and 标准。

不过,2012年10月1日正式开始实施的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,明确了家用汽车产品的“三包”责任。市消委工作人员分析,随着汽车“三包”新规的实施,汽车消费问题将会得到妥善解决,如:汽车“三包”责任由销售者依法承担,而销售者可向生产者、其他经营者依法追偿。



答疑解惑

1、汽车维修前应该注意哪些问题?

答:汽车需要维修时,一定要和维修方签订相关的维修合同。消费者应先与维修方共同确定维修项目、需要更换零配件的范围、按照物价部门制定的收费标准,并以合同或协议方式全部加以明确。同时,还应在约定中注明维修后的质量保证期限。

2、如何选择维修厂?

答:第一,看维修方是否有汽车维修行业管理部门核发的资质认证和标志牌,收费标准是否合理、是否明码标价,服务流程是否正规等。虽然这样的维修站费用相对较高,但相对而言质量更有保证;第二,选择专业维修店和维修连锁店;第三,尽可能找那些经营时间长,在车主之间有较好口碑的维修

店,尽量避免到一些快修店进行维修和更换零配件。

3、在维修结算时应注意哪些问题?

答:在结算费用时,维修站应向车主交付结算清单。在清单中,工时费与材料费应分项计算。车主在车辆维修后,千万别忽视维修凭证,一旦出现问题产生纠纷,维修凭证可以帮助车主解决大问题。

4、汽车保修期和“三包”有效期一

样吗?

答:保修期内出现产品质量问题可以免费修理,保修期限是不低于3年或6万公里。汽车“三包”主要针对家用车辆,在“三包”有效期内,如果符合规定的退货条件、换货条件,消费者可以凭“三包凭证”、购车发票等办理退货或换货手续,“三包”有效期限是不低于2年或者是行驶里程不超过5万公里。

■记者 陈环