

# 《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》解读

作者：陈容、金文玉、李昊泽

发表于：《律商网中国法律透视》2013年第68期

国家质量监督检验检疫总局（以下简称“国家质检总局”）于2012年12月29日颁布了《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》”），该规定主要对家用汽车产品的修理、更换、退货（以下简称“三包”）相关的民事行为予以规范，是对生产者、销售者、修理者（以下统称“经营者”）向消费者承担“三包”责任的基本要求，该规定将于2013年10月1日起施行。

本文从法律角度简要介绍《家用汽车三包规定》的主要内容，分析该规定中需要关注的一些问题，并简要评述该规定对经营者和消费者带来的影响。

## 一、《家用汽车三包规定》主要内容

### 1. 《家用汽车三包规定》适用对象

根据《家用汽车三包规定》以及国家质检总局于2013年1月16日颁布的《关于〈家用汽车产品修理、更换、退货责任规定〉有关事宜的公告》，《家用汽车三包规定》适用对象为：为生活消费需要而购买和使用的乘用车（包括短头乘用车）。为汽车营运、生产经营活动而购买使用的汽车产品，如公务用车、出租车等不适用《家用汽车三包规定》。《家用汽车三包规定》既适用于国产汽车，也适用于进口汽车。

### 2. 《家用汽车三包规定》经营者义务

《家用汽车三包规定》第二章、第三章和第四章详细规定了家用汽车的生产者、销售者和维修者各自的义务，主要内容包括：生产者应当向国家质检总局备案三包凭证、三包责任处理和退换车信息等汽车产品三包有关信息。三包凭证应包括汽车产品信息、销售者资料、维修者资料及查询方式、三包条款、包修期和三包有效期及按照规定应当明示的内容。销售者在销售家用汽车产品时需向消费者明示交付三包凭证、三包条款、包修期和三包有效期、生产者约定的修理者资料信息等。修理者应建立并执行修理记录存档制度，用于修理的零部件是生产者提供或认可的合格零部件，保持修理所需要的零部件合理储备等。

### 3. 《家用汽车三包规定》的具体措施

《家用汽车三包规定》的具体措施分为两类：（1）包修；（2）包换和/或包退。

关于包修，《家用汽车三包规定》第十七条规定了包修期限，即“不低于3年<sup>1</sup>或行使里程60,000公里，以先到者为准”。在包修期限内，家用汽车产品出现质量问题（属于《家用汽车三包规定》第六章免责范围（见本文第一、4部分）的除外），消费者凭三包凭证可以享受免费（包括工时费和材料费）修理。需要注意的是，在家用汽车包修时，如每次修理时间超过5日，则经营者应当向消费者提供备用车，或者给

<sup>1</sup> 起算日为销售者开具购车发票之日，下同。

予合理的交通费用补偿。

关于包换和/或包退,《家用汽车三包规定》第十七条规定了三包有效期,即“不低于2年或者行驶里程50,000公里,以先到者为准”。需要注意的是,包换和/或包退分为两种不同的情况:(1)汽车零件的包换,即《家用汽车三包规定》第十八条规定的“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”或“易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题”的免费更换;以及(2)整体汽车的包换和/或包退,即《家用汽车三包规定》第二十条和第二十一条规定的5种具体情形,即1)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),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏情况的;2)因严重安全性能故障累计进行了2次修理,严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的;3)发动机、变速器累计更换2次后,或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的,发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算;4)转向系统、制动系统、悬架系统、前后桥、车身的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的;5)在家用汽车产品三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的<sup>2</sup>。特别需要注意的是,整体汽车在包换和/或包退时,在上述5种情况中除第1)种情形下消费者不需要向经营者支付合理使用补偿费外,其他4种情形下消费者应当向经营者支付相应的合理使用补偿费,其计算方式为:“[(车价款(元)×行驶里程(km))/1000]×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”。在家用汽车产品三包有效期内,符合上述更换、退货条件的,消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。

还须注意的是,在家用汽车产品三包有效期内,符合更换条件的,销售者应当及时向消费者更换新的合格的同品牌同型号家用汽车产品;无同品牌同型号家用汽车产品更换的,销售者应当及时向消费者更换不低于原车配置的家用车产品。按照《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,家用汽车产品包修期和三包有效期自更换之日起重新计算。

关于三包责任的承担方,《家用汽车三包规定》第四条明确规定:“本规定所称三包责任由销售者依法承担,销售者依照规定承担三包责任后,属于生产者的责任或者属于其他经营者的责任的,销售者有权向生产者、其他经营者追偿”。根据上述规定,消费者只能向销售者提出享受三包服务的要求,而不得直接向生产厂商提出。

#### 4. 三包责任的免除

《家用汽车三包规定》第六章规定了免除三包责任的三种情形,分别是:(1)易损耗零部件超出生产者明示的质量保证期;(2)消费车明知车辆存在问题、不当使用或存在不可抗力<sup>3</sup>;和(3)无有效发票和三包凭证<sup>4</sup>。

<sup>2</sup> 第5)种情形下,销售者只负责包换,不包退。

<sup>3</sup> 具体包括:(1)消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的;(2)家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的;(3)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;(4)发

## 5. 争议解决

根据《家用汽车三包规定》第七章，消费者可以通过：（1）与经营者协商；（2）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；（3）向质量技术监督部门申诉；或（4）根据相关协议的争议解决条款提请仲裁委员会仲裁或向法院提起诉讼等方式处理其与经营者就三包发生的争议。

## 6. 对经营者不履行《家用汽车三包规定》相关义务的罚则

根据《家用汽车三包规定》第八章，如果经营者违反该规定的相应义务，则会被视具体情节被处以警告、责令限期改正、1万元以上3万元以下罚款等处罚措施。前述违法行为将记入质量信用档案。

如果经营者未按《家用汽车三包规定》承担三包责任，则会被责令改正，并会向社会公布。

## 二、《家用汽车三包规定》需要关注的问题

1. 《家用汽车三包规定》部分规定过于笼统，缺乏可操作性，容易出现争议，尚需进一步完善。现简要列举如下：

（1）《家用汽车三包规定》第二十条中提到“因严重安全性能故障累计进行了2次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的，销售者应当负责更换或退货”。虽然该规定将“严重安全性能故障”定义为“家用汽车产品存在危及人身、财产安全的产品质量问题，致使消费者无法安全使用家用汽车产品，包括出现安全装置不能起到应有的保护作用或者存在起火等危险情况”，但该定义过于笼统，并未列举具体哪些故障情况属于该等严重安全性能故障，在执行中容易出现争议。我们认为，如果采用总括定义再加列举式规定具体说明“严重安全性能故障”包含的情形，这样将更利于经营者和消费者操作和执行。比如列举严重安全性能故障包含但不限于：制动系统存在质量问题，致使不能起到制动作用；安全带存在质量问题，致使不能起到保护作用等等。

（2）《家用汽车三包规定》第十八条在涉及免费维修时提到的“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规定，具体要求由国家质检总局另行规定”；“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规定，具体要求由国家质检总局另行规定”中，对“主要零件”、“易损耗零件”等都没有界定，而是留待国家质检总局另行规定。国家质检总局和国家标准化管理委员会目前已经对《家用汽车产品三包主要零件种类范围及三包凭证》出台了征求意见稿，期待该规定能在《家用汽车三包规定》施行时（如上文所述，即2013

---

生产品质量问题，消费者自行处置不当而造成损坏的；（5）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；（6）不可抗力造成的。

<sup>4</sup> 如果消费者遗失了三包凭证，其有权依据家用汽车三包规定第二十七条，向销售者、生产者申请补办三包凭证。

年 10 月 1 日) 正式出台, 以使上述问题得到解决。

(3) 如上文所述, 在家用汽车包修时, 如每次修理时间超过 5 日, 则经营者应当向消费者提供备用车, 或者给予合理的交通费用补偿。但《家用汽车三包规定》并未对备用车的级别, 交通费用的补偿标准予以明确, 实际操作中容易引起争议。尤其是交通费补偿标准, 是以公交出行为标准, 还是以出租车或是同档次车型的租赁费为标准, 或是以其他什么标准, 在实践中极易出现争议。

(4) 根据《家用汽车三包规定》, 在家用汽车产品三包有效期内, 符合更换条件的, 销售者应当及时向消费者更换新车, 并在消费者要求换货之日起 15 个工作日内向消费者出具换车证明; 符合退车条件的, 销售者应当在消费者要求退车之日起 15 个工作日内出具退车证明。前述换车证明和退车证明和出具虽规定了明确的时间期限, 但消费者最关心的新车何时能拿到, 退车款项何时能返还等等问题在《家用汽车三包规定》并没有明确规定。尤其是在新车不能尽快取得, 需要等待较长时间的情况下, 这些由于经营者产品质量问题和产品存货不够造成的消费者长期无法使用汽车产品的损失如何承担的问题并没有涉及。

(5) 如上文所述, 汽车经营者在一些情况下对承担三包责任可以免责, 这些免责事由中, 如“消费者自行处置不当造成产品损坏”、“消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品造成损坏”等等如何判断, 在经营者和消费者之间往往容易出现争议, 需由中立的机构来进行鉴定和裁决。目前的消费者权益保护组织只能起到调解的作用, 并没有鉴定和评判的能力, 在实际操作中作用并不大。当然目前已有的部分鉴定机构可以从事汽车产品质量的鉴定, 但对于普通消费者而言, 特别是判定是否符合免费修理的情形, 如果通过现有鉴定机构来鉴定, 成本很高、程序过于复杂, 并不有利于争议的解决。我们认为, 从专业性、中立性以及经济角度考虑, 如果专门设立一个权威、快速、低成本的汽车鉴定机构并制定相应的鉴定规则, 使他们积极发挥“裁判”作用, 则三包责任的规定将真正落到实处, 从而更有效保护消费者的权益。

## 2. 家用汽车包退后购置税的返还和车牌的处理

虽然《家用汽车三包规定》并未对家用汽车包退后购置税的返还有任何规定, 但是依据《车辆购置税征收管理办法》第 22 条的规定, 属于以下两种情况的均可申请退税:

- (1) 因质量原因, 车辆被退回生产企业或者经销商的; 或
- (2) 应当办理车辆登记注册的车辆, 公安机关车辆管理机构不予办理车辆登记注册的。

同时《车辆购置税征收管理办法》第 24 条对退税款也作了详细说明, 因质量原因, 车辆被退回生产企业或者经销商的, 纳税人申请退税时, 主管税务机关依据自纳税人办理纳税申报之日起, 按已缴税款每满 1 年扣减 10% 计算退税额; 未满 1 年的, 按已缴税款全额退税。

因此, 家用汽车车主在享受包退政策时, 还可以按照上述规定享受到购置税的全

部或部分返还。但需要注意的是，车主享受购置税全部或部分返还的条件之一是提供生产企业或经销商开具的退车证明和退车发票、完税证明正本，以及车管所出具的注销车辆号牌证明进行申请。这在北京等一些存在限购令的城市会产生问题，即如果车主选择申请退税，那么其车辆号牌应当申请注销，这样的话车主就势必需要花较长的时间申请一个新的车牌号。关于这个问题的解决，目前尚没有具体的规定。

### 三、《家用汽车三包规定》对经营者和消费者的影响

《家用汽车三包规定》的出台，将会对维护消费者权益，对提升、促进和推动汽车产业售后服务质量，对约束、规范、监督汽车生产者、销售者和修理者起到积极作用。

对于经营者，我们认为在《家用汽车三包规定》施行之前要做好如下准备工作：（1）其应当对产品质量的要求更加严格，尤其是生产商要加强质量管理，提升产品质量以符合《家用汽车三包规定》的要求；（2）生产者应当加快拟定汽车产品的三包条款、保修期和三包有效期以及按照规定要求应当明示的其他内容，并按照《家用汽车三包规定》将上述文件向有关部门备案；（3）销售者应尽快熟悉其应承担的三包责任、明示义务等，做好相应准备工作；（4）修理者要建立和实施完善的修理记录存档制度，为各方确定三包责任的承担提供基础资料；（5）各个经营者之间（包括生产者、销售者和修理者）应当尽快制定、签订合同来约定三包责任的承担和互相协作配合的义务，明确三包责任中哪些属于生产者、哪些属于销售者或修理者，以明确各自职责分工和协作。

对于消费者，我们认为其应当熟悉《家用汽车三包规定》，以更好的了解自己的权益，并依据《家用汽车三包规定》的要求做好相应的维权准备，包括保管好三包凭证、购车发票、产品合格证、使用说明书、维修保养手册等随车文件以及修理记录，并且不改变家用汽车用途，不自行拆卸、改装、调整等等。

如上文所述，目前《家用汽车三包规定》尚存在一些不明确的，需要进一步完善的细节。国家有关部门很可能会在《家用汽车三包规定》施行之前或之后出台相应的规章、细则或配套措施，对《家用汽车三包规定》的部分内容予以细化。对这些尚未出台的规章、细则或配套措施经营者和消费者也应特别关注。