

退换货门槛偏高 汽车三包执行难

投诉人：刘先生
投诉时间：2020 年 1 月

2013 年《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》正式颁布以来，虽然在解决汽车纠纷过程中有了相关依据，但真正落地实施起来却困难重重。法规是有了，但维权

成本高、时限长，消费者在与车企或者 4S 店博弈时，常常陷入“胳膊拧不过大腿”而不得不放弃的窘境。

近期，消费者刘先生在浦东一家品牌 4S 店购买了一辆新车，结果提车当天开出去没多远就无法启动了，车辆排气管冒蓝烟有汽油味。通过 4S 店电脑诊断，显示高压

燃油泵故障需要拆检确认，为此得把高压燃油泵从发动机上拆下来。

刘先生表示，提车当天就出了问题，还需要拆发动机，这样的车辆实在无法让人满意，因此向商家提出了退换货诉求。但这个诉求却被 4S 店断然回绝，在协商无果的情况下，刘先生向浦东新区消保委求助。

◆记者连线◆

浦东新区消保委接到投诉后，工作人员随即联系经营者进一步了解情况。该 4S 店的经营者表示，“高压燃油泵并非发动机内部，不涉及拆解发动机；并且未见到顾客描述排气管冒蓝烟和有燃油味，不符合三包退换货条件。”

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条的规定，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），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，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。根据此条款，如果消费者的车辆有燃油泄漏，则符合退换货条件，但 4S 店给出的检测结果只是高压燃油泵故障，

不符合退换货条件。

同时根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十八条的规定，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规定，具体要求由国家质检总局另行规定。由于高压燃油泵不属于发动机主要零件，其质量问题也不符合更换发动机的范围。

后经双方协商，刘先生同意经营者维修更换高压燃油泵并对该部件延保一年，再额外赠送 3 次保养。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师认为，《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》施行以来，确实存在问题车辆退换门槛过高、消费者知情权和选择权保护不到位等问题。

“就消费者刘先生的遭遇而言，基于双方所确认故障问题并未达到更换、退货的门槛条件，因此该主张确实较难获支持。”金玮律师表示，《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条明确规定，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），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，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。

同时，金玮律师指出，《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条还规定，在家用汽车产品三包有效期内，发生下列情况之一，消费者选择更换或退货的，销售者应当负责更换或退货：（一）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；（二）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；（三）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；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规定，具体要求由国家质检总局另行规定。

“维权成本其实是消费者的主要顾虑。”金玮律师坦言，因为汽车产品的复杂性以及厂家和消费者之间的信息不对称性，汽车“三包”规定的实施效果从消费者的角度看确实难说理想，虽然国家专门制定了《家用汽车产品三包信息和争议处理技术咨询人员管理办法》，其中更是明确规定建立汽车三包争议处理技术咨询人员库，可以由专家为争议双方提供技术咨询，但技术咨询所涉费用须由双方协商承担。通常情况下，汽车销售者是不会同意在未有明确结论的前提下承担的，而消费者也不愿垫付，因此就难免发生不对车辆问题作准确认定的情形。若消费者选

在日常投诉处理工作中，消保委工作人员发现，由于当事人之间的信息不对称，汽车“三包”执行的难度其实不小。

有的情况下，如按照“三包”规定，发动机、变速器累计更换 2 次后可以退换货，但很多 4S 店往往以保修来应付，实际就是隐瞒了更换条款，对规定进行回避而消费者一无所知。又如，消费者纷纷反映“三包”规定的退换车门槛过高，所包括的故障类型太少；而具体汽车出了什么故障，往往都是经营者的一言堂，非专业的消费者也只能被迫接受。

总之，现行的汽车“三包”政策，客观上的确给了汽车销售商较大的选择性执行空间，相应也就抬高了消费者的维权门槛。消保委呼吁相关部门能够尽快完善汽车三包规定，以适应快速发展的汽车消费市场。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

嘉定区卫生健康委监督所 开展采血机构监督检查

□记者 陈颖婷 通讯员 郑丽敏

本报讯 近日，为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间血液保障工作，嘉定区卫生健康委监督所对区内采供血机构进行监督检查。

为保障用血安全，疫情防控期间，嘉定区血站取消原来到各街镇现场采血的献血形式，由血站制定团体献血计划，集中在血站进行采血，每天限制献血时间和人员数（不大于 30 人/日），开展精准预约、分时分批献血。从检查情况来看，血站及时制定献血计划和人员安排，制定新冠疫情期间应急献血工作方案，落实献血人员的登记和回访制度；对献血者进行体温测量和健康征询；在消毒方面，血站用含氯消毒剂配备的消毒液和紫外线消毒灯对地面、物表进行擦拭和消毒，站内配备免洗手消毒凝胶、酒精棉球；同时，进行采血工作的护士能够按规范穿戴好医用外科口罩、隔离衣、帽子等防护用品。

徐汇公安分局 主动上门对接保障复工复产

□记者 季张颖

本报讯 在疫情特殊时期，徐汇警方始终坚持防控疫情和助力复工复产“两手抓”，密切跟踪、及时回应企业需求，不断加大服务力度，保障辖区企业尽快复工复产。

近日，徐汇公安分局康健新村派出所治安专管民警林一凡接到辖区某实业公司负责人来电，称园区外新建成的一幢办公楼和一幢菜场用房需要办理房产证，但由于尚未办理门牌，因此房产证也无法办理。得知情况后，林一凡立即主动上门指导公司值守人员将办理门牌所需准备的相关材料一次性备齐，并帮助其联系负责审批的分局人口办。在审核完相关材料后，分局迅速办妥了新建办公楼的门牌手续，得到了公司负责人的再三感谢。

主笔闲话



近日，十三届全国人大常委会第十六次会议表决通过《全国人民代表大会常务

委员会关于全面禁止非法野生动物交易、革除滥食野生动物陋习、切实保障人民群众生命健康安全的决定》，对食用野生动物进行了规制，这也为国内禁止食用野生动物提供了法律依据。本期“权威曝光”“域外之音”“读者呼声”从多个角度解读了我国向滥食野生动物的亮剑行为。

这次影响全球的新型冠状病毒的来源虽然没有得到最终印证，但多个科学机构提炼的病毒毒株的基因序列都将源发生物指向了蝙蝠，也同时唤起了人们对 17 年前非典疫情因滥食果子狸而起的惨痛回

以法之名禁食野生动物

忆。尽管目前还无法百分之百确定新冠病毒的中间宿主是某种野生动物，但为防止于未然，同时也为了保护生态，国家以法之名，向滥食野生动物说“不”。

人类作为地球上最高等的智慧生物，有责任去维护整个地球的生态平衡，人与动物的和谐相处就是其中之一。但在我国，很多人为了饕餮之欲，什么都敢吃，什么都想吃，尤其喜欢吃一些稀少的动物，甚至以此来显示自己的尊贵。在人的食物链中，通过养殖的方式，已有足够的肉食可满足口腹之需，而野生动物由于生长环境的原因，体内或多或少会有一些不太为人体所能接受的病毒，这些病毒进入人体后偃旗息鼓还罢，一旦兴风作浪起来，就会如非典、新冠肺炎般肆虐人间，

酿成无数惨剧。

不少发达国家关于野生动物保护的法律法规相对比较完善，因此对于食用野生动物的行为也多有比较明确的规范，也就不太容易因滥食野生动物而导致疾病流行。究其根本，除了通过教育培养起人与动物和谐相处的意识，更重要的还是有相应的法律保护。

因此，要想全面禁止滥食野生动物，法律绝不能缺席。尽管对于此次出台的《决定》是否足够完善仍有一些争议，但从核心来看，向禁止滥食野生动物亮剑是绝对必要之举，这是对人类以及整个世界的负责行为，也是人与自然和谐相处的应有之义。

金勇